



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE ARTES E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE DESIGN
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DESIGN

SÉRGIO XIMENES DA SILVA

**DESIGN APLICADO À GESTÃO DE PROTOCOLOS DE SEGURANÇA PÚBLICA:
planejamento operacional avançado das operações de repressão qualificada
da Polícia Civil do Estado de Pernambuco**

Recife

2018

SÉRGIO XIMENES DA SILVA

**DESIGN APLICADO À GESTÃO DE PROTOCOLOS DE SEGURANÇA PÚBLICA:
planejamento operacional avançado das operações de repressão qualificada
da Polícia Civil do Estado de Pernambuco**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Design da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para a obtenção do título de Doutor em Design.

Área de concentração: Artefatos Digitais.

Orientador: Prof. Dr. Walter Franklin.

Recife

2018

Catálogo na fonte
Bibliotecária Jéssica Pereira de Oliveira, CRB-4/2223

S586d Silva, Sérgio Ximenes da
Design aplicado à gestão de protocolos de segurança pública: planejamento operacional avançado das operações de repressão qualificada da Polícia Civil do Estado de Pernambuco / Sérgio Ximenes da Silva. – Recife, 2018.
178f.: il.

Orientador: Walter Franklin.
Tese (Doutorado) – Universidade Federal de Pernambuco. Centro de Artes e Comunicação. Programa de Pós-Graduação em Design, 2018.

Inclui referências e apêndices.

1. Design Thinking Canvas. 2. Gestão de segurança pública. 3. Bússola.
4. Riscos. I. Franklin, Walter (Orientador). II. Título.

745.2 CDD (22. ed.) UFPE (CAC 2018-247)

SÉRGIO XIMENES DA SILVA

**DESIGN APLICADO À GESTÃO DE PROTOCOLOS DE SEGURANÇA PÚBLICA:
planejamento operacional avançado das operações de repressão qualificada
da Polícia Civil do Estado de Pernambuco**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Design da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para a obtenção do título de Doutor em Design.

Aprovada em: 30/07/2018.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. André Menezes Marques das Neves (Examinador Interno)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Dr. Ernesto Vilar Filgueiras (Examinador Externo)
Universidade Beira Interior

Prof. Dr. Alexandro Silva de Jesus (Examinador Externo)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Dr. Roberto Wanderley de Miranda (Examinador Externo)
Secretaria de Defesa Social de Pernambuco

Prof. Dr. Marcelo Barros Correia (Examinador Externo)
Secretaria de Defesa Social de Pernambuco

A Julhinha, minha princesinha.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por tudo que sempre permitiu que eu tivesse, pelas várias vezes que protegeu a mim e a minha família. Agradeço a minha esposa Veruska Ximenes pelo apoio e companheirismo, por nossa filha, Júlia Ximenes. Agradeço a meus pais Fernando Barreto e Fátima Ximenes, os melhores do mundo, pela melhor infância que um garoto poderia ter, pelo eterno apoio e paciência. Agradeço a meu amigo e orientador Walter Franklin e a todos os meus amigos. Nunca se faz algo sozinho, obrigado a todos.

Entre o que eu penso, o que quero dizer, o que digo e o que você ouve, o que
você quer ouvir e o que você acha que entendeu, há um abismo.

(JODOROWSKY, 2013, sem paginação, tradução nossa)

RESUMO

Este projeto visa apresentar o desenvolvimento de um protocolo de gestão de segurança pública através do uso da metodologia Design Thinking Canvas e da ferramenta "Bússola", buscando, através deste processo, o melhor acompanhamento das ações das forças de segurança, permitindo a melhor escolha de artefatos e equipamentos, aumentando a possibilidade de sucesso das ações e reduzindo a porcentagem de risco a que as equipes táticas estão expostas. Trabalhando com Design Thinking Canvas, além da Ferramenta Bússola (ferramenta de gerenciamento de risco e vulnerabilidade), inova e propõe um avanço na segurança pública por meio do conhecimento acadêmico com a experiência de especialistas no campo. A análise de aspectos inerentes ao risco presentes na atividade de segurança pública desempenha um papel de extrema importância e deve ser feita, como afirmado por Raczkowisk et al. (2017), por todas as partes interessadas para que os riscos possam ser controlados, eliminando imprecisões na colaboração inter-organizacional. Assim, o objetivo é melhorar os sistemas de segurança pública por meio de uma ferramenta fácil de usar e acessível através de um design seguro.

Palavras-chave: Design Thinking Canvas. Gestão de segurança pública. Bússola. Riscos.

ABSTRACT

This project aims to present the development of protocol management public safety through the use of the methodology Design Thinking Canvas and the “Bússola” Tool, seeking, through this process, the best monitoring of actions of the security forces allowing the best choice of artifacts and equipment increasing the possibility of success of the actions and reducing the percentage of risk to which the tactical teams are exposed. Working with Design Thinking Canvas in addition to the “Bússola” Tool (risk and vulnerability management tool), it innovates and proposes a breakthrough in public safety by joint of academic knowledge with the expertise of experts in the field. The analysis of aspects inherent to the present risk in the activity of public safety plays a role of extreme importance and must be made as stated by Raczkowisk et al. (2017) by all stakeholders so that risks can be controlled by eliminating inaccuracies in inter-organizational collaboration. Thus, the aim is to improve public safety systems by means of an easy-to-use and accessible tool through safe design.

Keywords: Design Thinking Canvas. Public safety management. Compass. Risks.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Canvas que serve de base para a aplicação de métodos de design em projetos de artefatos inovadores	36
Figura 2 – Representação do processo de design em etapas	37
Figura 3 – Deck Cenário	56
Figura 4 – Deck Cenário, imagens	57
Figura 5 – Deck Persona	58
Figura 6 – Deck Oportunidade	59
Figura 7 – Deck Concorrentes	60
Figura 8 – Deck Diferencial	61
Figura 9 – Deck Proposta de Valor	62
Figura 10 – Deck Ideação	63
Figura 11 – Deck Solução	64
Figura 12 – Deck Experiência de Uso	66
Figura 13 – Deck Função	67
Figura 14 – Deck Função, Imagens	69
Figura 15 – Deck Forma	70
Figura 16 – Deck Forma, Imagens	71
Figura 17 – Deck Aquisição	72
Figura 18 – Deck Retenção	74
Figura 19 – Deck Monetização	75
Figura 20 – Deck Validação	76
Figura 21 – Exemplo de parte do documento “Plano Operacional”	124
Figura 22 – Exemplo de parte do documento “Pasta de Alvo”	125
Figura 23 – Exemplo de parte do documento “Uso de Algemas”	126
Figura 24 – Exemplo de parte do documento “Quadro de Acompanhamento Geral”	127

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 –	CVLI – Crimes Violentos Letais Intencionais Pernambuco Brasil	16
Tabela 2 –	Mortes de policiais no Brasil e EUA – 2009 a 2015	17
Tabela 3 –	Participação das despesas realizadas com a Função Segurança Pública no total das despesas realizadas. União e Unidades da Federação - 2015-2016	18
Tabela 4 –	Quantidade de Operações de Repressão Qualificada da Polícia Civil de Pernambuco entre os anos de 2007 e 2017	28
Tabela 5 –	Efetivo Disponível das Polícias Militares e Civis	45
Tabela 6 –	Gradação do nível de importância dos requisitos presentes em uma ORQ para gerarem riscos e vulnerabilidades em uma ORQ através da Escala Likert	99
Tabela 7 -	Priorização de requisitos presentes em uma ORQ através da ferramenta G.U.T	108
Tabela 8 –	Guide Line de Valores Prioritários Quando da Avaliação de Requisitos da Operação de Repressão Qualificada	117

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 –	Quantidade de Operações de Repressão Qualificada da Polícia Civil de Pernambuco entre os anos de 2007 e 2017	27
Gráfico 2 –	Quantidade de Presos em Operações de Repressão Qualificada da Polícia Civil de Pernambuco entre os anos de 2007 e 2017	29
Gráfico 3 -	Quadro Comparativo entre a quantidade de Operações de Repressão Qualificada da Polícia Civil de Pernambuco no mesmoperíodo anual entre os anos de 2007 e 2017	30

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
1.1	JUSTIFICATIVA	16
1.2	DESCRIÇÃO DO PROJETO	19
1.3	METODOLOGIA DA PESQUISA	20
1.4	OBJETIVOS	21
1.4.1	Objetivo Geral	21
1.4.2	Objetivos Específicos	22
2	REFERENCIAL TEÓRICO	23
2.1	OPERAÇÃO DE REPRESSÃO QUALIFICADA	23
2.2	EXPERIÊNCIAS ANTERIORES	30
2.3	DESIGN THINKING CANVAS	34
2.4	FERRAMENTA BÚSSOLA	41
2.5	INOVAÇÃO PRINCIPAL	43
2.6	IMPACTOS NO MERCADO	43
2.7	DESCRIÇÃO DO MERCADO	44
2.8	IMPACTOS NA SOCIEDADE	45
2.9	CONCLUSÕES DO CAPÍTULO	46
3	REVISÃO DA LITERATURA	47
3.1	CONCLUSÕES DO CAPÍTULO	53
4	DESENVOLVIMENTO DO ESTUDO DE CASO	55
4.1	FASES DA METODOLOGIA	55
4.2	APLICAÇÃO DA METODOLOGIA	55
4.2.1	Aplicação da Metodologia Design Thinking Canvas	55
4.2.2	Aplicação da Ferramenta Bússola	78
4.3	DISCUSSÃO	122
4.4	CONCLUSÕES DO CAPÍTULO	127
5	CONCLUSÃO	129
5.1	CONSIDERAÇÕES INICIAIS	129
5.2	PRINCIPAIS DIFICULDADES ENCONTRADAS NO ESTUDO	130
5.3	RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS	130
5.4	CONSIDERAÇÕES FINAIS	131
	REFERÊNCIAS	132

APÊNDICE A - QUADRO	138
APÊNDICE B - ARTIGO CIENTÍFICO	163

1 INTRODUÇÃO

A utilização do design como ferramenta de modificação de processos propicia maior conforto e segurança para os usuários. O desenvolvimento da atividade de design é extremamente multidisciplinar e útil, como no caso do designer de segurança pública onde o design é utilizado para aperfeiçoar protocolos de gestão de pessoal através do melhoramento de processos relacionados à tomada de decisões. A atividade de design, como ressaltado por Stoner e Freeman (1985) é indispensável no processo de inovação.

[...]o design deve ser visto como um processo, e não como um produto; um recurso que contribua para o aumento da eficiência e competitividade organizacional, diferenciação dos produtos (atuando na gestão de processos de mudanças comportamentais), otimização da performance, inovação, qualidade, durabilidade, aparência, custos, informação, marca, entre outros (PADILHA, 2010).

A presente proposta objetiva o desenvolvimento da gestão de protocolos de segurança pública através da utilização da metodologia Design Thinking Canvas e da Ferramenta Bússola, buscando através desse processo o melhor acompanhamento de ações das forças de segurança, possibilitando a melhor escolha de artefatos e equipes, aumentando a possibilidade de êxito das ações e reduzindo o percentual de risco que as equipes táticas estão expostas.

Ao trabalhar com Design Thinking Canvas, somado a Ferramenta Bússola (ferramenta de gerenciamento de riscos e vulnerabilidades), inova-se e propõe um avanço no fazer segurança pública, unindo o conhecimento acadêmico com a experiência de especialistas na área.

A análise de aspectos inerentes ao risco presente na atividade de segurança pública tem um papel de extrema importância e deve ser feita, como afirmado por Raczkowisk et al. (2017), por todas as entidades envolvidas para que se possa controlar os riscos através da eliminação de imprecisões na colaboração inter-organizacional.

A atividade de design apresentou, em seu desenvolvimento, avanços nas mais diversas áreas de atuação possíveis. Saindo de uma sociedade industrial e adentrando em um mundo pós-industrial onde o conceito de tempo é relativizado e

tornou-se fator de mudanças de paradigmas projetuais, com impactos diretos na atividade dos designers.

Contribuindo para o desenvolvimento do raciocínio em design Jorge Frascara argumentou que a aplicação da atividade de design vai além da construção de produtos tangíveis e de processos produtivos, atuando de forma mais diretamente relacionada ao contexto no qual as comunicações e os artefatos são utilizados pelas pessoas e produzem efeitos em suas vidas.

O fazer design vem sendo modificado e questionado na economia pós-industrial, como afirma Ezio Manzini que dá enfoque aos serviços, a experiência e ao conhecimento, explicitando que o que se adquire vai além de um produto físico, mas torna-se um fator modificativo do indivíduo que o adquire.

Design passou a ser visto como participante de todas as etapas de um projeto, passou a construir toda a experiência da própria construção, desde o processo até a estratégia para concluir e entregar o artefato (MORITZ, 2005). Para Moritz, o time de design passou a realizar um estudo para compreender o usuário final e a buscar e implementar soluções através de uma abordagem multidisciplinar.

O fazer design remete a melhorar adaptação dos artefatos em relação aos seres humanos através de processos específicos que podem gerar os mais variados artefatos, tangíveis ou não. Os usuários são afetados de formas diferentes pelos artefatos e, justamente por isso, tornam-se mais exigentes e tendem a participar cada vez mais do processo de desenvolvimento do artefato.

O design, para Stoner e Freeman (1985), é visto como estritamente importante dentre as atividades que envolvem processos inovadores e trabalham ideias geradas através de processos multidisciplinares integrando processos estratégicos e operacionais voltados para atender às necessidades do usuário.

Consonante com essa perspectiva, o projeto em questão possui impactos sociais e tecnológicos na gestão pública, através da aplicação do design sobre a perspectiva de agentes de segurança pública. Propiciando, assim, a economia de vidas humanas e viabilizando ainda mais a interação entre os organismos atuantes na segurança pública, uma vez que trata de procedimentos que podem servir de norte para o desenvolvimento das atividades relacionadas ao respectivo setor.

1.1 JUSTIFICATIVA

Devido à natureza da atividade desenvolvida por profissionais de Segurança Pública, a contribuição do Design Thinking Canvas, em conjunto com a Ferramenta Bússola, poderá, através da proposição de novos protocolos, prevenir situações que põem em risco a vida do profissional em questão e, ainda, intervir na melhoria do ambiente de trabalho reforçando a multidisciplinaridade do design.

Conforme o Anuário Brasileiro de Segurança Pública, no ano de 2016 o Brasil teve uma média de 7 pessoas assassinadas por hora, o que resultou em um total de 61.619 mortes violentas intencionais, tendo sido o ano com o maior número de registros desta natureza até então. Em 2015 foram 58.467, o que demonstra um aumento de 3,8% do ano de 2015 para o ano de 2016.

Tabela 1 - CVLI – Crimes Violentos Letais Intencionais Pernambuco e Brasil

Ano	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
CVLI PE	4591	4528	4018	3509	3507	3321	3100	3434	3889	4479	4144
											(até o mês de setembro)
CVLI	50,27	49,5	43,5	37,7	37,2	36,3	33,6	37,01	41,6	NI	NI
Taxa / 100 mil habitantes PE		8	1	6	7	5	3				
CVLI Brasil	44.62	45.8	44.5	43.2	48.0	53.0	54.1	57.09	55.5	NI	NI
	5	85	18	72	84	54	63	1	74		
CVLI	23,55	23,9	23	22,1	24,3	26,6	26,9	28,16	27,1	NI	NI
Taxa / 100 mil habitantes Brasil		6		3	6	3	4		8		

Fonte: IBGE/Diretoria de Pesquisas. Coordenação de População e Indicadores Sociais. Gerência de Estudos e Análises da Dinâmica Demográfica e MS/SVS/CGIAE - Sistema de Informações sobre Mortalidade - SIM. O número de homicídios na UF de residência foi obtido pela soma de: óbitos causados por agressão mais intervenção legal. Elaboração Diest/Ipea. Anuário Brasileiro de Segurança Pública. Fórum Brasileiro de Segurança Pública.

*Estimativas da população residente no Brasil e unidades da federação com data de referência em 1º de julho de 2017.

**Estimativas da população residente no Brasil e unidades da federação com data de referência em 1º de julho de 2016.

CVLI é um indicador constituído pelos crimes de homicídio doloso, latrocínio e lesão corporal seguida de morte.

NI - Não Informado.

Da mesma forma, ocorreram 358 assassinatos de policiais civis e militares em 2015 e 437 no ano de 2016, o que demonstra 17,5% de aumento.

No período entre os anos de 2009 a 2015 morreram 113% mais policiais brasileiros em serviço do que os policiais americanos conforme quadro analítico por ano, a seguir:

Tabela 2 - Mortes de policiais no Brasil e EUA – 2009 a 2015

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total
EUA	48	56	72	49	27	51	41	344
Brasil	78	101	91	160	121	79	91	721

Fonte: FBI Uniform Crime Report; Anuário Brasileiro de Segurança Pública; Fórum Brasileiro de Segurança Pública.

“Os mais de 61,5 mil assassinatos cometidos em 2016 no Brasil equivalem em números, às mortes provocadas pela explosão da bomba nuclear que dizimou a cidade de Nagasaki em 1945, no Japão.” (Infográfico do Anuário Brasileiro de Segurança Pública, 2017).

Entre os anos de 2009 e 2016, um total de 21.897 pessoas foram mortas em ambientes onde ocorreram ações policiais. Deste total, no ano de 2015 foram 3.320 e no ano de 2016 foram 4.224, o que demonstra um crescimento de 25,8%.

No ano de 2015 foram apreendidas 110.327 armas de fogo. Já no ano de 2016 foram apreendidas 112.708 armas de fogo.

De forma comparativa, foi demonstrado no Anuário Brasileiro de Segurança Pública de 2016 que no período de janeiro de 2011 a dezembro de 2015 foram assassinadas no Brasil 279.567 pessoas e, de acordo com o Observatório de Direitos Humanos da Síria, foram assassinadas 256.124 pessoas durante o período de março de 2011 a novembro de 2015 (neste período a Síria estava em estado de guerra).

Em relação aos gastos com as Políticas Públicas de Segurança, no Brasil em 2015 foram investidos 76,3 bilhões de reais e, em 2016, 81 bilhões.

O Estado de Pernambuco apresentou no ano de 2015 um total de 3.889 mortes violentas intencionais – MVI e 4.479 no ano de 2016, o que demonstrou um aumento de 14,4%. Tendo sido assassinados 17 policiais no ano de 2014, 27 policiais no ano de 2015 e 21 policiais no ano de 2016.

Em 2015, Pernambuco ficou na 21ª colocação em relação a participação nas despesas realizadas com a Função Segurança Pública, no total das despesas realizadas pela União e Unidades da Federação, e em 2016 ficou na 18ª colocação com os valores indicados percentualmente conforme quadro a seguir:

Tabela 3 - Participação das despesas realizadas com a Função Segurança Pública no total das despesas realizadas. União e Unidades da Federação - 2015-2016

União e Unidades da Federação	2015	2016
União	0,5	0,4
Acre	9,5	8,7
Alagoas	14,7	12,2
Amapá	12,7	10,5
Amazonas	10,6	9,7
Bahia	11,1	10,5
Ceará	9,6	8,6
Distrito Federal	2,6	2,9
Espírito Santo	11,1	11,1
Goiás	14,9	13,8
Maranhão (1) (2)	8,8	8,7
Mato Grosso	12,2	13,3
Mato Grosso do Sul	9,6	11,6
Minas Gerais (3) (4)	12,9	11,9
Pará	11,6	10,8
Paraíba	10,9	11,8
Paraná	9,8	7,4
Pernambuco	9,2	8,8
Piauí	3,4	8,2
Rio de Janeiro	15,2	16,1
Rio Grande do Norte	8,5	10,4
Rio Grande do Sul	7,3	7,1
Rondônia	17,5	12,2
Roraima	12,1	10,5
Santa Catarina	10,1	9,6
São Paulo	6,3	5,7

Sergipe	12,3	11,4
Tocantins	9,9	9,1

Fonte: Ministério da Fazenda/Secretaria do Tesouro Nacional – STN; Fórum Brasileiro de Segurança Pública.

O mundo contemporâneo exige a reutilização não apenas de produtos acabados, artefatos do dia-a-dia, mas, também, da informação, que pode ser objeto de transformação a partir do momento em que é reutilizada com novas combinações, novas práticas e novos objetivos. Através da aplicação do Design Thinking Canvas conjuntamente com a Ferramenta Bússola é possível dar novo enfoque a aspectos já vistos anteriormente, só que de maneira que possam ser classificados e retrabalhados para produzirem novos resultados.

Dessa forma, este projeto se justifica por uma diversidade de pontos como os citados acima uma vez que, com uma melhor gestão dos protocolos de gerenciamento dos procedimentos policiais existentes, é possível diminuir significativamente a possibilidade de falhas no desenvolvimento da atividade de segurança pública, otimizando a aplicação de recursos, o aumentando o nível de maturidade e das operações policiais e a redução na quantidade de mortes decorrentes do trabalho policial.

1.2 DESCRIÇÃO DO PROJETO

O projeto busca otimizar a aplicação do Design Thinking Canvas de forma conjunta com a ferramenta bússola para desenvolver novos protocolos de gestão de segurança pública.

Através da aplicação do design na interface entre agentes de segurança pública e seus protocolos de atuação é possível desenvolver uma metodologia que facilite tal interação, potencializando a segurança na tomada de decisões pela busca de resultados satisfatórios.

Para tanto, o projeto trabalha de maneira a compreender os processos atinentes às Operações de repressão qualificada e suas interfaces.

1.3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Foi realizada uma revisão da literatura seguindo processos de pesquisa que ordenassem material acadêmico voltado para a aplicação do design à segurança pública e mais ainda, que fosse relacionado ao lidar com planejamento operacional nos mesmos moldes ou de forma semelhante ao que se estava sendo trabalhado no artefato desenvolvido no estudo de caso.

Foi identificado que a quantidade de publicações relacionadas diretamente à área da pesquisa não era tão diversificada e apresentava poucos estudos publicados que se assemelhassem, porém, seria possível realizar cortes transversais de comparação que permitissem que fosse realizada a devida revisão a contento.

A principal base de dados utilizada foi a SciVerse Scopus, que é um banco de dados de propriedade da Elsevier, que disponibiliza resumos e citações de artigos para jornais e revistas acadêmicos.

Com foco em questões como: É possível subsidiar o processo de criação de metodologia específica para a área de estudo? É possível contribuir para a avaliação da utilização da metodologia Design Thinking Canvas? É possível auxiliar no desenvolvimento de protocolos de segurança pública? É possível avaliar a aplicação da ferramenta bússola em um novo objeto foco? É possível otimizar o processo de composição de meios (pessoal e material) quando surgir uma demanda na atividade relacionada às Operações de Repressão Qualificada? É possível criar um banco de dados flexível para subsidiar o planejamento de ações táticas da Polícia Civil de Pernambuco através do desenvolvimento do projeto em questão? É possível diminuir a quantidade de mortes em confronto com forças de segurança? É possível auxiliar na modernização das forças de segurança?

Foi realizada uma busca por título, área do conhecimento e conteúdo para encontrar artigos acadêmicos de interesse, tendo sido realizada a busca através de palavras-chave tais como “Design”, “Management”, “Crime”, “Protocols”, “Public Security”, “Police”, buscando embasamento para a pesquisa bibliográfica.

Após realizar a identificação dos estudos primários que interessariam ao desenvolvimento da pesquisa, foi feita uma avaliação da qualidade destes estudos considerando o nível de afinidade das informações dispostas com a temática do projeto. Uma vez extraídas as informações dos estudos primários, foi realizada uma síntese destas correlacionando-as e buscando responder às questões de pesquisa.

O projeto tem como base o desenvolvimento de uma metodologia que possibilite a definição de melhores escolhas para a gestão de protocolos de segurança pública. A atuação dos profissionais de segurança pública poderá ser auxiliada com um melhor direcionamento de seus protocolos de ação.

Para tanto, será utilizada a Metodologia Design Thinking Canvas desenvolvida pelo Professor André Neves, do Departamento de Design da Universidade Federal de Pernambuco e, de forma auxiliar, será trabalhada conjuntamente a Ferramenta Bússola para dar maior embasamento à etapa de configuração do artefato.

Conforme Pereira (2004), “em um cenário de concorrência mais acirrada, as estratégias [...] precisam ser elaboradas com profunda reflexão e análise de toda a cadeia de valor, priorizando a alocação eficiente dos recursos em atividades com maior potencial de retorno”.

Serão aplicados questionários avaliativos a especialistas da área de segurança pública, buscando medir os diferentes níveis de aceitação de requisitos que devem estar ou não presentes nos protocolos de segurança utilizados nas Operações de Repressão Qualificada.

Através da aplicação da metodologia Design Thinking Canvas será estruturado o artefato que direcionará o passo a passo do Planejamento Operacional Avançado aplicado no ciclo de planejamento das Operações de Repressão Qualificada - ORQ.

Por fim, será feita a aplicação do artefato e sua avaliação quanto ao desempenho dos agentes de segurança pública ao longo da linha temporal de desenvolvimento de ORQ's.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo Geral

Desenvolver, através da aplicação do design, um sistema de gestão de protocolos de segurança pública para o processo de Planejamento Operacional das Operações de Repressão Qualificada da Polícia Civil de Pernambuco.

1.4.2 Objetivos Específicos

Analiticamente a pesquisa está centrada no desenvolvimento dos objetivos seguintes.

- Identificar pesquisas produzidas que sejam relacionadas à temática.
- Contribuir para a avaliação da utilização da metodologia Design Thinking Canvas.
- Avaliar a aplicação da ferramenta bússola em um novo objeto foco.
- Otimizar o processo de composição de meios (pessoal e material) quando surgir uma demanda nas Operações de Repressão Qualificada.
- Criar um banco de dados flexível para subsidiar o planejamento de ações táticas.
- Diminuir a quantidade de mortes em confronto com forças de segurança.
- Auxiliar na modernização das forças de segurança.
- Comparar o desempenho e influência do artefato no desenvolvimento das atividades pertinentes.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Explorando o conteúdo deste estudo, buscou-se um modelo exploratório de modo a propiciar o entendimento do quadro referencial no qual são desenvolvidas as atividades correlatas à metodologia do Design Thinking Canvas e a Ferramenta Bússola, bem como a maneira de fazer planejamento operacional da Polícia Civil do Estado de Pernambuco no tocante às Operações de Repressão Qualificada.

Também foi necessário explorar um pouco outras singularidades, devido à temática abordada, que referem à Atividade de Inteligência da Polícia Civil de Pernambuco.

Dentre outros procedimentos foram utilizados estudos de caso, observações com participação direta, entrevistas com usuários, descrição de história de vida com experiências reais, análise de documentos, conversações.

2.1 OPERAÇÃO DE REPRESSÃO QUALIFICADA

Institucionalmente, as Operações de Repressão Qualificada - ORQ's foram oficializadas através da Portaria do Gabinete da Secretaria de Defesa Social do Estado de Pernambuco nº 3168, de 25 de novembro de 2011 que disciplina os parâmetros para a concessão da assessoria de inteligência às investigações que possam desencadear Operações de Repressão Qualificada (ORQ).

As ORQ's são operações policiais desenvolvidas com a atuação conjunta dos setores de Investigação, Inteligência e Planejamento Operacional da Polícia Civil de Pernambuco, que demandam meses e até mesmo anos de investigação para a realização de prisões, visando desarticular quadrilhas envolvidas nos mais variados tipos de delitos, com foco na prisão dos "chefes" destas quadrilhas.

Conforme consta na referida portaria em seu artigo 2º:

Entende-se como Operação de Repressão Qualificada a operação policial ou o procedimento que tem como objetivo a desarticulação de grupo criminoso organizado, mediante investigação especializada desenvolvida com assessoria da atividade de inteligência e a elaboração de Planejamento Operacional Avançado – POA (PERNAMBUCO, 2011).

Da mesma forma POA foi estabelecido no parágrafo 1º deste mesmo artigo:

§ 1º Entende-se como Planejamento Operacional Avançado (POA) aquele realizado por uma equipe especializada em planejamento, cujo comando será exercido por um Delegado de Polícia que não tenha participado das investigações, e que ficará responsável por elaborar planejamento minucioso e organizado, definindo a situação, a missão, o objetivo e as condições de execução da operação policial, obedecendo a doutrina de planejamento operacional (PERNAMBUCO, 2011).

Há níveis diferentes de ORQ's no que refere ao seu tamanho, o que demanda diferentes quantidades de meios empregados (efetivo e equipamentos). Tais níveis estão dispostos no artigo 3º caput e incisos I, II e III da referida portaria:

Art. 3º O nível de estruturação da operação de repressão qualificada será determinado pelo número de alvos identificados e presos, conforme os seguintes níveis:

I - nível 1: Grandes Operações de Repressão Qualificada (GORQ), compreendendo mais de 20 alvos identificados e presos no decorrer das investigações;

II - nível 2: Operações Medianas de Repressão Qualificada (OMRQ), compreendendo de 11 a 20 alvos identificados e presos no decorrer das investigações;

III - nível 3: Operações Pequenas de Repressão Qualificada (OPRQ), compreendendo de 4 a 10 alvos identificados e presos no decorrer das investigações (PERNAMBUCO, 2011).

As ORQ's foram elaboradas em conjunto pelos Delegados da Polícia Civil de Pernambuco Osvaldo Morais, Romano Costa, Luiz Andrey e o autor deste documento, e somam, no período de agosto de 2007 a setembro de 2017, um total de 275 Operações, com cerca de 4.417 (quatro mil quatrocentos e dezessete) presos, sendo estes, em sua maioria, alvos prioritários com funções de liderança dentro das organizações criminosas.

Diferentemente das OR's, existem outras operações denominadas Operações de Repressão Tática – OPRT, que são relativas ao desenvolvimento da atividade policial tradicional com investigações que não contam com o apoio da atividade de inteligência e nem da atividade de Planejamento Operacional Avançado, conforme descrito na Portaria 3168, de 25 de novembro de 2011, em seu artigo 4º “As Operações de Repressão Tática (OPRT) são as que utilizam, unicamente, os meios e ações de investigações tradicionais da Polícia judiciária”.

O Planejamento Operacional Avançado – POA é desenvolvido por uma equipe especializada que compõe a Coordenação de Planejamento Operacional da Polícia Civil de Pernambuco – CPO/PCPE, conforme a Lei nº 15.026, de 20 de junho de 2013 (sancionada pelo então Governador do Estado de Pernambuco Eduardo Henrique

Accioly Campos) que altera a estrutura organizacional da Polícia Civil de Pernambuco e da Secretaria de Defesa Social e descreve em seu artigo 9º caput e inciso II alíneas “a” e “b”:

Art. 9º Ficam criadas as Coordenações de Planejamento e Modernização da Polícia Civil - COPLAM e de Planejamento Operacional - CPO, subordinadas à Subchefia de Polícia Civil.

[...]II - à Coordenação de Planejamento Operacional - CPO:

- a) assessorar, planejar, organizar, acompanhar, fiscalizar e promover a sistematização, a padronização e a integração das atividades de polícia judiciária, especializada, administrativa e de operações de repressão qualificada, objetivando a apuração das infrações penais;
- b) gerenciar e controlar os dados estatísticos de sua responsabilidade, atuando de maneira preventiva e comunitária nas áreas das competências explicitadas nas atribuições de suas Delegacias de Polícia subordinadas (PERNAMBUCO, 2013).

Tamanho é a importância do POA que as ORQ's têm se destacado desde a sua criação e execução como sendo uma excelente ferramenta de desenvolvimento da atividade de Polícia Judiciária, reforçando ano após ano a necessidade de se conectar os mais variados meios de investigação na coleta de dados e informações, sendo o primeiro relativo a algo que não se tem confirmação e a segunda relativa a algo que foi confirmado.

Um meio objetivo de estabelecer uma conexão entre o quadro de impacto social da atividade da Polícia Judiciária – da polícia investigativa, é avaliar tal impacto, por exemplo, antes da utilização das ORQ's e após sua utilização. As ORQ's proporcionaram que as atividades policiais se tornassem mais pontuais e precisas, diminuindo o tempo de exposição social ao deslocamento e ação das forças policiais, além de fomentar o encorajamento da própria sociedade, auxiliar as forças de segurança, tanto fornecendo informações quanto, simplesmente, não cooperando com certas práticas delituosas. Tal mudança pode ser vista devido ao aumento da confiança da sociedade no trabalho executado pela Polícia Judiciária, de forma ainda mais profissional e devidamente exemplificado e comunicado à sociedade.

Planejar é preocupar-se com o futuro. O Planejamento Operacional Avançado é fascinante nos mais variados níveis, desde a lógica do cálculo tático até a concepção

de estratégias. “Tática é saber o que fazer quando há o que fazer; estratégia é saber o que fazer quando não há nada a fazer”. – Savielly Grigoryevich Tartakower.

As escolhas dentro de um planejamento operacional devem considerar a reação dos alvos, a resposta a essa reação e assim por diante. Uma ação tática provoca uma reação em cadeia, uma sequência forçada de movimentos. Analisa-se a decisão com a maior intensidade possível, calculando as dezenas de variantes, as centenas de posições. Um deslize e não haverá uma segunda chance.

John Jackie Fisher é reconhecido pelos historiadores como um dos mais notáveis Almirantes da Grã-Bretanha e muitas de suas importantes contribuições aconteceram sem disparar um único tiro. Ele era um estrategista que sabia que não ter o que fazer não significava não fazer nada.

Assim como Jackie Fisher, os planejadores da Polícia Civil de Pernambuco, que ao longo dos anos elaboraram estratégias para o enfrentamento e captura de pessoas nocivas à sociedade, também se preocuparam com a dinâmica dos confrontos armados e obtiveram êxito, vindo a realizar 282 ORQ's sem que fosse disparado um único tiro e conseguiram prender 4.565 pessoas nessas ações, entre elas, chefes de grupos de extermínio, do tráfico de drogas e de quadrilhas de assaltantes.

Todo processo de criação tem que ser flexível e deve absorver novas ideias para que se desenvolva. Um planejador deve apenas considerar a estática sem lhe dar mais valor do que realmente tem.

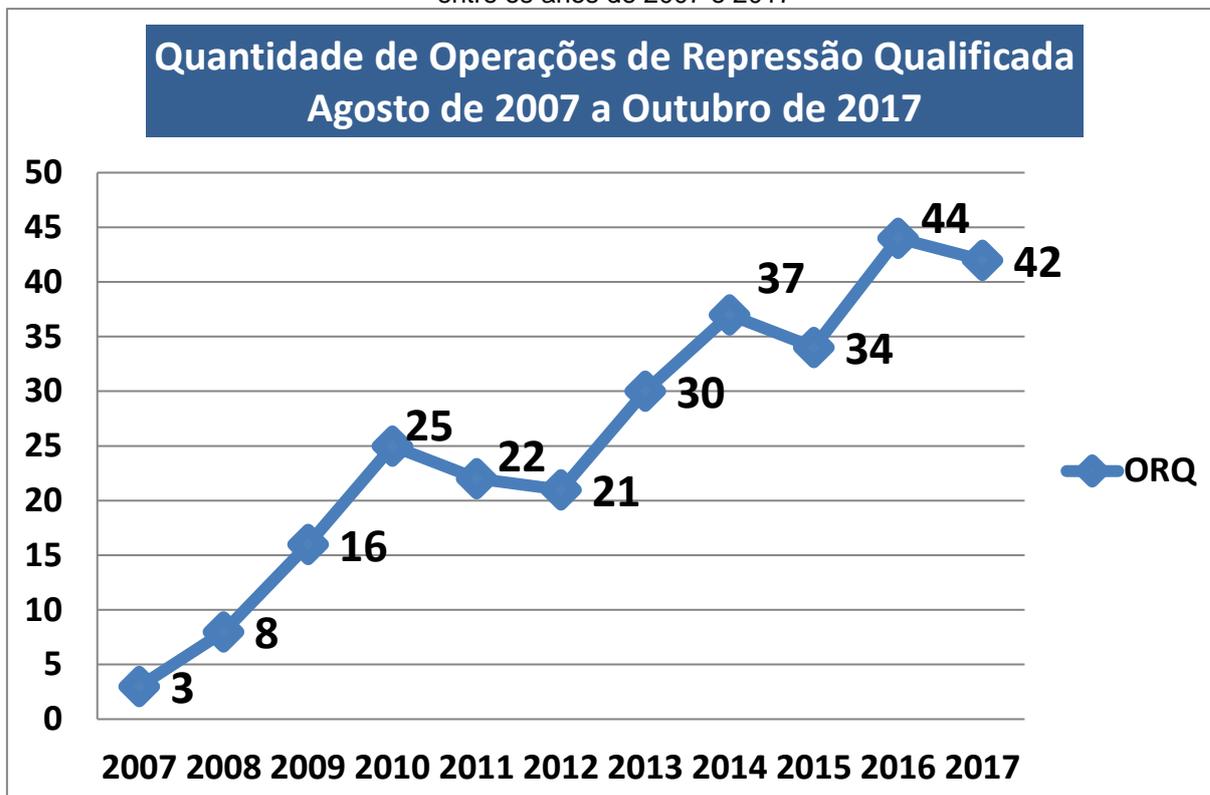
Planejar é o começo de tudo, é decidir antecipadamente o que se vai fazer. No planejamento determinam-se os objetivos a serem atingidos, as estratégias, como serão realizadas as tarefas (quem, como, quando, onde e porque), que tipos de controle serão necessários e utilizados, bem como ações corretivas serão adotadas para que o sistema funcione a contento.

A Polícia Civil de Pernambuco apresentou uma metodologia de planejamento operacional avançado que vem propiciando êxito no combate à criminalidade de uma maneira nunca vista antes no estado e até mesmo no Brasil. As ORQ's são o resultado de uma quebra de paradigmas, de uma mudança na forma de pensar e agir, pois, não mais se prende para investigar, mas se investiga para prender.

Os quadros contendo uma descrição resumida das ORQ's desde o mês de agosto de 2007 até o mês de outubro de 2017 estão disponíveis no anexo 1 ao final da tese. A execução das grandes operações de repressão qualificada realizadas pela

Polícia Civil de Pernambuco nesses anos contribuiu com o desenvolvimento da segurança pública do Estado, através de um policiamento cada vez mais integrado, bem preparado e eficaz.

Gráfico 1 – Quantidade de Operações de Repressão Qualificada da Polícia Civil de Pernambuco entre os anos de 2007 e 2017



Fonte: Coordenação de Planejamento Operacional da Polícia Civil de Pernambuco, 2017.

O gráfico acima demonstra que há um desenvolvimento com variação uniforme na quantidade de ORQ's por ano, com um desenvolvimento modesto nos anos de 2007 a 2009. Posteriormente, nos anos de 2010 a 2012, assume um novo patamar e já sobe para outro nível nos anos de 2013 a 2015, vindo a atingir seu maior desenvolvimento nos anos de 2016 e 2017.

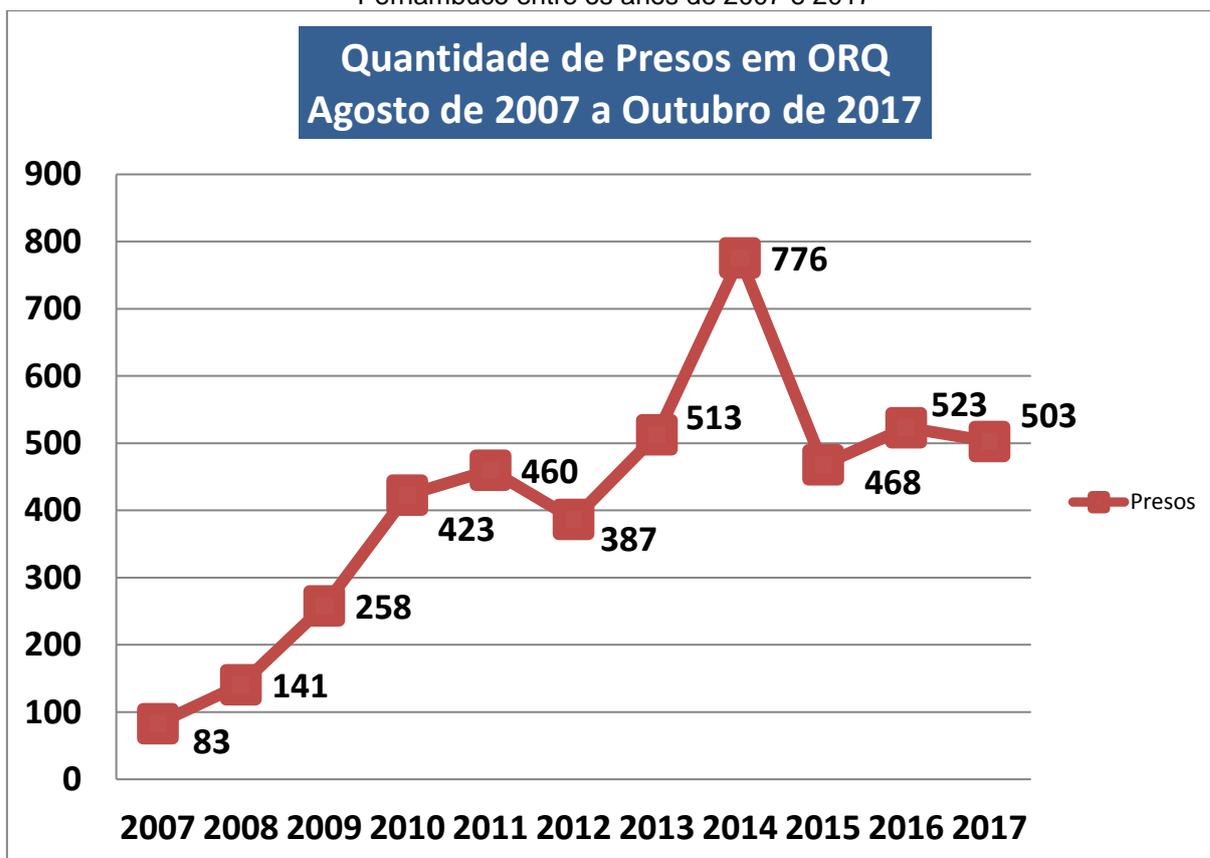
Tabela 4 – Quantidade de Operações de Repressão Qualificada da Polícia Civil de Pernambuco entre os anos de 2007 e 2017

Ano	Quantidade de Operações de Repressão Qualificada	Presos
2007(*ago a dez)	3	83
2008	8	141
2009	16	258
2010	25	423
2011	22	460
2012	21	387
2013	30	513
2014	37	776
2015	34	468
2016	44	523
2017(*até out)	42	503
Total	282	4.535

Fonte: Coordenação de Planejamento Operacional da Polícia Civil de Pernambuco, 2017.

A tabela acima traz a relação absoluta entre a quantidade de ORQ's e as respectivas quantidades de presos nelas anualmente. A sequência da quantidade de prisões segue um padrão muito semelhante proporcionalmente à sequência da quantidade de ORQ's.

Gráfico 2 – Quantidade de Presos em Operações de Repressão Qualificada da Polícia Civil de Pernambuco entre os anos de 2007 e 2017



Fonte: Coordenação de Planejamento Operacional da Polícia Civil de Pernambuco, 2017.

O gráfico acima traz uma visualização espacial da variação da quantidade de presos em ORQ's. Houve um pico no ano de 2014 com 776 presos e após isso mantém-se numa estabilidade, com pouco mais de 500 presos.

Gráfico 3 – Quadro Comparativo entre a quantidade de Operações de Repressão Qualificada da Polícia Civil de Pernambuco no mesmo período anual entre os anos de 2007 e 2017



SECRETARIA DE
SEGURANÇA SOCIAL



Pacto
Pela Vida

Fonte: Coordenação de Planejamento Operacional da Polícia Civil de Pernambuco, 2017.

O gráfico acima demonstra uma tendência à diminuição na quantidade de ORQ's realizadas nos últimos quatro meses dos anos de 2015, 2016 e 2017, o que pode ser objeto de avaliação posterior para analisar a influência de outros fatores no desencadeamento de investigações que resultem em ORQ's.

Esse aspecto pode vir a ser expressivo por poder impactar na tomada de decisões sobre o andamento das investigações, podendo repercutir no processo de aplicação da vertente tríplice: Investigação tradicional / Inteligência / Planejamento Operacional Avançado.

2.2 EXPERIÊNCIAS ANTERIORES

Amyr Klink disse certa vez que um homem deve sair de casa, da zona de conforto, e conhecer o mundo com os próprios olhos para vê-lo realmente como ele é, para produzir as próprias experiências, sentir os gostos e os cheiros.

Enfatizou ainda, que as histórias contadas por quem as viveu são as que devemos dar atenção, são as que valem a pena ser ouvidas. Bem, foi mais ou menos assim que ele falou, com o perdão da licença poética.

Disse ainda em seu livro “Não Há Tempo a Perder”: “Eu não comprei um barco bacana, eu construí todo o processo”. Essa frase continha muito mais do que um ou dois significados, ela descrevia a importância do descobrir fazendo, do empirismo. Nesta acepção, também não foi comprado um modelo de planejamento operacional para a Polícia Civil de Pernambuco, mas sim vem sendo construído e consolidado todo o processo. Processo este que está se consolidando através da aplicação do presente projeto.

Por conta disso, é importante que essa construção seja descrita e, ao menos de forma sintética, demonstrado um pouco sobre as etapas que culminaram com o processo até então trabalhado neste projeto.

Até o ano de 2005, a Polícia Civil de Pernambuco tinha uma sistemática de trabalho que remontava a tempos não tão civilizados. Não era utilizada a atividade de inteligência – ao menos não de uma forma que se adequasse a um nível minimamente aceitável. Vivia-se uma época em que a investigação tradicional era a principal fonte de informações e, para tanto, erros eram cometidos com certa regularidade. Era comum que certos aspectos da investigação ficassem orbitando apenas às margens do território residual do verídico, acerca de fatos até então não esclarecidos de forma adequada. Isso trazia, não tão raras quanto deveriam ser, consequências desastrosas no decorrer do andamento judicial de Inquéritos Policiais.

Porém, em meados do ano de 2005 foi implementado no Estado de Pernambuco o primeiro Curso Nacional de Inteligência em Segurança Pública. Uma novidade da qual participaram como instrutores agentes públicos atuantes nas mais diversas áreas da segurança pública nacional, desde representantes do gabinete da presidência da república, chefe da polícia federal, Polícias civis estaduais até representantes das Secretarias de Segurança Pública Estaduais e outros que viriam a se tornar Secretários de Segurança Pública em Estados proeminentes e que se viam em meio a turbulências no que tange a segurança pública.

Foi em meio a um cenário de explícitas necessidades de readequação dos sistemas de inteligência de segurança pública que a Polícia Civil do Estado de Pernambuco passou por uma transformação sem precedentes na maneira de desenvolver suas atividades.

Foi criado de forma embrionária, ainda no ano de 2005, o primeiro Núcleo de Inteligência da PCPE – o NIDNARC – Núcleo de Inteligência da Delegacia de Repressão ao Narcotráfico, comandado pelo autor deste documento, e subordinado

diretamente ao Chefe da Delegacia de Repressão ao Narcotráfico – DNARC, o Delegado Osvaldo Morais. Para assumir o comando deste núcleo fez-se necessária a saída das atividades ostensivas no combate ao narcotráfico e a inserção total em um novo mundo, uma nova polícia que estava sendo criada, uma polícia mais inteligente.

Oficialmente o Sistema de Inteligência de Segurança Pública foi regulamentado pelo Decreto nº 30.847, de 1º de outubro de 2007, o que incluiu os Núcleos de Inteligência. Mais recentemente os Núcleos de Inteligência foram reorganizados através da Portaria Gab/PCPE nº064, de 23 de março de 2016.

Posteriormente foram desenvolvidas várias edições do CISP – Curso de Inteligência de Segurança Pública, que foi um curso que teve como instrutores agentes de segurança pública que foram alunos do curso de inteligência de 2005. Como resultado dos trabalhos desenvolvidos e da iniciativa de fortalecer os CISP's, a inteligência do Estado de Pernambuco despontou na vanguarda nacional como referência. De 2005 até 2017 já ocorreram 27 edições do CISP, além de várias instruções pontuais e palestras.

Aulas de inteligência foram ministradas em todo o Brasil, por agentes de inteligência de Pernambuco, para os mais variados tipos de participantes: Polícia Civil, Polícia Militar, Polícia Federal, Polícia Rodoviária Federal, Agentes Penitenciários, Ministério Público, Poder Judiciário, Secretarias Estaduais, Secretaria da Fazenda, etc.

Como resultado desta nova forma de atuar da PCPE foi iniciada ainda em 2005 uma forma embrionária de realizar operações policiais. Passou-se a seguir determinados procedimentos com protocolos que direcionavam as atividades divergentes para convergirem em um único flanco de atuação. Começou-se a unir investigação tradicional, atividade de inteligência e algo ainda mais recente que foi resultado de adaptações de instruções no curso de inteligência de 2005, de experiência profissional e acadêmica (um curso de bacharelado em geografia aproveitado principalmente nas orientações sobre planejamento do Professor Jorge Santana) – o planejamento operacional avançado. Uma equipe pequena em quantidade, mas, não em conhecimento, passou a atuar objetivando fortalecer essa nova sistemática e conseguiu apresentar bons resultados.

Após dois anos, finalmente em 2007 oficializou-se a primeira Operação de Repressão qualificada – ORQ, um trabalho exemplar incorporado à rotina da Polícia

Judiciária do Estado de Pernambuco, que reunia conjuntamente Investigação Tradicional, Atividade de Inteligência e Planejamento Operacional Avançado.

Tais operações passaram a ser fruto de muita adequação às novas rotinas e protocolos e trouxeram resultados de forma rápida, sendo responsáveis diretamente pela diminuição dos índices de criminalidade no Estado. Houve um incremento financeiro para o desenvolvimento da atividade de inteligência e aumentou-se a integração entre as polícias civil e militar no Estado de Pernambuco.

Então foi hora de empreender esforços pela UNITEPOL – Unidade de Inteligência da PCPE, onde foi montado um grupo de operações de inteligência que ficou responsável pelas ações de campo e de análise da PCPE para dar suporte à todas as Delegacias do Estado. À frente da UOP – Unidade de Operações de Inteligência da Polícia Civil, foi possível coordenar ainda mais os esforços conjuntos no combate à criminalidade sob a chefia imediata da Delegada Patrícia Alcoforado – Chefe da UNITEPOL.

Ao longo dessa trajetória as operações de repressão qualificada continuaram sendo desenvolvidas e foi possível dar maior aporte a estas ao desenvolver trabalhos pela então Gerência de Polícia Especializada – GPE sob a chefia do Delegado Osvaldo Morais e em seguida pela DGOPJ – Diretoria Geral de Operações de Polícia Judiciária, também sob a chefia do referido Delegado.

Desafios maiores foram surgindo até que, já atuando pela Chefia de Polícia Civil desde o ano de 2012, foi assumida a chefia da CPO – Coordenação de Planejamento Operacional da PCPE, criada de forma oficial no ano de 2013 através da Lei nº 15.026, de 20 de junho de 2013.

Agora então, já atuando pela Chefia de Polícia Civil de Pernambuco, chefiando a CPO, foi possível, obviamente com uma equipe extremamente competente, desenvolver ainda mais as atividades relativas às ORQ's e, mais especificamente, ao Planejamento Operacional Avançado.

Contam-se do ano de 2007 até o ano de 2017 um total de 282 Operações de Repressão Qualificada que têm foco em desarticular grupos criminosos organizados e vêm logrando êxito com excelentes resultados.

À parte disso, também foram desenvolvidas outras atividades, como por exemplo, o auxílio através da utilização do resultado do projeto de dissertação de mestrado em design, a Ferramenta Bússola, que é uma ferramenta de gerenciamento de riscos e vulnerabilidades em artefatos de uso restrito na atividade de segurança

pública, na orientação de novas formatações de viaturas policiais com sinalizadores embutidos – o estudo de caso do referido projeto teve como objeto a viatura policial. A mesma dissertação também foi entregue para ser utilizada pela PCPE como aporte em uma resposta a ser dada ao Ministério Público sobre o posicionamento acerca da utilização do compartimento humanizado para transporte de detidos em viaturas policiais.

O complemento metodológico trabalhado neste projeto é um avanço de um estudo que já vem sendo desenvolvido desde o projeto concluído no mestrado em design e reflete o que é usualmente trabalhado nas atividades executadas no âmbito da Polícia Civil de Pernambuco.

Os desafios sempre foram grandes e os recursos nem sempre acompanharam sua proporção, mas, como diz Amyr Klink, se no início de cada projeto tiver todos os recursos técnicos, de conhecimento e financeiro, provavelmente o projeto nunca dará certo ou, no mínimo, não alcançará todo o seu potencial, pois, quando se tem abundância de recursos, se cometem erros devido ao nível baixo de preocupação. Quando não se tem abundância de recursos se é obrigado a pensar muito.

Acrescentaria ainda que quando o recurso que está em risco é insubstituível, como é o caso da vida humana, os erros tornam-se inadmissíveis, tornando-se necessário desenvolver cada vez mais a capacidade de entender as alterações de tendências e aprender a flexibilizar.

2.3 DESIGN THINKING CANVAS

O ato de fazer design é modelado direta e proporcionalmente com a formatação do processo em si, muito mais do que com o próprio objeto, pois, design se faz com processo sem o qual não existe design.

Design é uma atividade que projeta artefatos ou serviços e o processo de design envolve observar o mundo para saber para quem se está projetando, para saber quem será o usuário e este usuário deve ser envolvido diretamente no processo, por exemplo, quando se refere ao artefato digital que se modifica e se ajusta sistematicamente depois de pronto, uma vez que o processo não acaba quando se entrega o projeto, ele está sempre sendo acompanhado para que o produto fique vivo e dinâmico.

Quando se fala que o design deve ser centrado no usuário não quer dizer que o usuário deva produzir o design, mas, sim que o design seja produzido de forma a ser direcionado para o usuário, visão esta corroborada pelo Prof^o Dr^o André Neves.

Alexander Osterwalder desenvolveu o Método Canvas que é direcionado para aprimorar ou desenvolver um modelo de negócios e consiste em demonstrar de forma descritiva o modelo de negócios de uma empresa ou produto através da disposição em blocos de informações específicas, em um único painel, de forma a facilitar o entendimento global da situação de forma rápida e dinâmica.

O Professor Doutor André Neves, da UFPE, desenvolveu uma metodologia de design denominada de Design Thinking Canvas e vem aprimorando-a ao longo dos últimos 13 anos no laboratório de pesquisas em jogos digitais do Departamento de Design da Universidade Federal de Pernambuco. Tal metodologia faz uso de elementos de game e auxilia equipes de design no desenvolvimento e execução de projetos.

Um dos fatores envolvidos no processo do Design Thinking Canvas é a necessidade de se conhecer os concorrentes e isto advém do fato de a ferramenta Canvas é focada em empresas. Para tanto, os resultados gerados vêm sendo validados por ambientes os mais variados possíveis, dentro e fora da academia onde fora produzido.

A metodologia do Design Thinking Canvas auxilia na implementação da estratégia através das estruturas organizacionais, dos processos e sistemas, observando, dentre outras, áreas como o cliente (usuário), a oferta, a infraestrutura e a viabilidade financeira do projeto.

A partir de uma adaptação do modelo da metodologia Canvas (Osterwalder,2011) o Prof^o André Neves desenvolveu a metodologia do Design Thinking Canvas com uma abordagem que propicia a concepção de produtos ou serviços através dos processos de design.

Em novembro de 2014 foi lançada a primeira versão de um app para IOS que demarcou o Design Thinking Canvas, desde então foram recebidos feedbacks de dezenas de instituições de vários países que passaram a utilizar a metodologia contando com usuários em mais de 50 países.

A metodologia do Design Thinking Canvas também faz uso de um quadro no qual estão dispostos blocos informacionais que vão seguindo uma ordem de

preenchimento, porém, vem acrescida da utilização de cartas para registro de memória de todas as atividades fundamentais do processo de design.

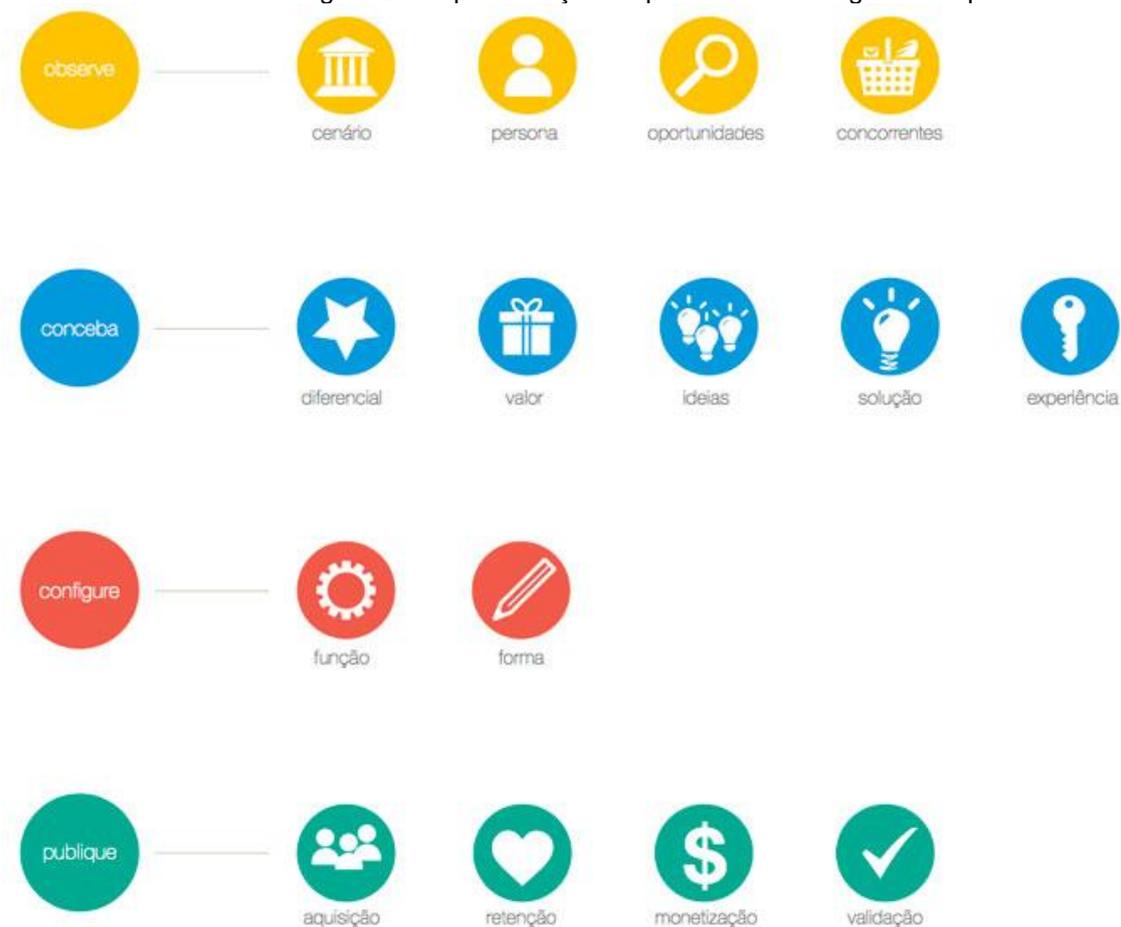
Figura 1 - Canvas que serve de base para a aplicação de métodos de design em projetos de artefatos inovadores



Fonte: André Neves / Design Thinking Canvas.

O processo do design é subdividido em quatro grandes blocos de ações no Design Thinking Canvas as quais vão se desenvolvendo ao longo de todo o ciclo de vida do projeto, quais sejam: observação, concepção, configuração e publicação.

Figura 2 - Representação do processo de design em etapas



Fonte: André Neves / Design Thinking Canvas.

Cada uma dessas quatro etapas (observação, concepção, configuração e publicação) é subdividida em subseqüências de métodos e técnicas específicas que são interligadas e direcionam o andamento do projeto.

Etapa 1 – Observação – presta-se a atividades de pesquisa e análise para a geração de ideias com os dados coletados devidamente registrados no formato de cartas que são subdivididas em quatro decks.

- Cenário – Necessário à compreensão do ambiente onde será inserido o projeto. Neste deck estão o conjunto de cartas onde ficam registradas informações sobre os diferentes espaços físicos e sobre os respectivos usuários destes espaços. São trabalhadas 4 cartas trazendo as informações sobre “ONDE” (descreve o espaço base do cenário), “QUANDO” (descreve o tempo base do cenário), “QUEM” (descreve o perfil foco do sujeito relevante para o projeto) e “PORQUE” (aponta as razões pelas quais o cenário foi escolhido).

- b) **Persona** – É primordial aprofundar o conhecimento sobre as pessoas que serão os potenciais usuários do projeto final, para tanto é construído um deck de cartas voltadas para a descrição do perfil e das atividades destas pessoas. São trabalhadas cartas denominadas “Persona” e “Atividade”.
- c) **Oportunidades** – Através da observação sobre as pessoas que serão os potenciais usuários do projeto inferem-se subjetivamente oportunidades sobrepensando os problemas enfrentados por estes sujeitos. É criado um deck de cartas auxiliares com os principais problemas orbitando em torno de uma carta principal com a descrição da oportunidade que será o foco do projeto. Serão trabalhadas cartas denominadas “Oportunidade” e “Problema”.
- d) **Concorrentes** – Apresentará no formato de deck de cartas com imagens e descrições de produtos ou projetos semelhantes já existentes. Serão trabalhadas cartas denominadas “Concorrentes”.

Etapa 2 – Concepção – presta-se à produção de ideias, através de métodos facilitadores, tomando por base os dados coletados na etapa de observação. Além da produção de ideias é feita também uma análise destas através de heurísticas, buscando uma solução única e inovadora e demonstrando através de um método a disposição do artefato em relação a seus concorrentes.

Está subdividida em cinco decks de cartas:

- a) **Diferencial** – é utilizado um método simples para definir os diferenciais do artefato a ser projetado através da subdivisão de três categorias de diferenciação: Tecnologia (é indicado um elemento tecnológico de diferenciação do artefato), Mercado (são buscados valores do mercado como preço e disponibilidade que diferenciem o artefato dos concorrentes), Domínio (buscam-se diferenciais em relação ao estado da arte relacionadas ao artefato). Todos os diferenciais encontrados devem ser inseridos na carta “Diferencial” para nortear posteriormente as fases de geração de ideias.
- b) **Valor** – a definição de uma proposta de valor direciona a geração de ideias, para tanto, utiliza-se uma curva de valor para posicionar um artefato em relação aos concorrentes dele diferenciando-o por: Exclusividade (quando o artefato traz características únicas que o diferenciam de seus concorrentes), Preço Competitivo (o artefato oferece as mesmas experiências ou melhores que os

- concorrentes só que com melhores preços), Enfoque (direcionamento do artefato para um determinado contexto onde não estão presentes os concorrentes).
- c) Ideias – é montado um tabuleiro de ideação através da adaptação do método de geração de ideias Caixa Morfológica. São colocadas cartas vindas de outras fases do processo (Persona, Atividade e Proposta de Valor) e são acrescentadas duas cartas de referências, sendo uma de um elemento da natureza e outra de um elemento produzido pelo homem. Estas duas novas cartas objetivam estimular a criatividade e observação sobre os dados trabalhados até então, proporcionando um pensamento “fora da caixa”. São listadas pelo time de design, para cada carta, até 3 características relevantes para que se inicie uma construção de novas ideias a partir da associação dessas características.
- d) Solução – são aplicadas heurísticas que norteiam a condição de cada ideia gerada em relação a três expectativas: Tecnológica, Econômica e Sociocultural. As heurísticas utilizadas devem responder a três questões básicas do Design Thinking e uma quarta questão na área jurídica objetivando algo que possa ter passado despercebido pela equipe de design, quais sejam: 1ª) A ideia é factível do ponto de vista tecnológico? 2ª) A ideia é viável do ponto de vista econômico? 3ª) A ideia é desejável pelo grupo de usuários foco? 4ª) A ideia é defensável do ponto de vista jurídico? A cada ideia deve ser atribuída uma das três notas possíveis em cada heurística (1-5-8). Ao final, serão consideradas relevantes todas as ideias em que o resultado da soma das notas atribuídas nas avaliações heurísticas ultrapasse 28 pontos.
- e) Experiência – é elaborado um ciclo de uso do artefato por meio da descrição de experiências de uso em situações previstas. Monta-se um tabuleiro de experiências de uso com um deck de cinco cartas direcionadas, cada uma respectivamente para: Descoberta (apresenta a experiência do usuário ao saber da existência do artefato), Abertura (é descrita a primeira experiência do usuário ao ter contato com o artefato), Engajamento (se descreve o usuário de fato utilizando o artefato no seu dia-a-dia), Divulgação (se descreve o usuário falando do artefato para outros potenciais usuários), Descarte (se descreve o que acontece quando o usuário já não está mais interessado em utilizar o artefato).

Etapa 3 – Configuração – são utilizados dois tabuleiros como registro e facilitadores de comunicação entre a equipe de design para desenvolver os aspectos Função (apresenta as principais funcionalidades do artefato) e Forma (apresenta as principais características morfológicas do artefato) do artefato. Os ciclos interativos podem se repetir até um resultado desejável ser alcançado.

Está subdividida em dois decks de cartas:

- a) Função – é feita a descrição do funcionamento básico do artefato com foco nas ações principais que o usuário irá realizar na utilização do artefato, através da utilização de um tabuleiro. Procura-se limitar a descrição para manter o foco nas funcionalidades centrais do artefato. As ações escolhidas para representar como o sistema funciona devem ser orientadas às atividades realizadas pela persona, desta forma, utiliza-se no tabuleiro as cartas de persona e atividades para o time de design listar as principais ações da persona que podem estar relacionadas ao artefato sendo projetado. Então, com base nas ações devem ser propostas descrições de funcionalidades no artefato interligadas às ações.
- b) Forma – É disposto um deck de cartas em um tabuleiro voltado para a configuração morfológica do artefato, tais cartas representam o repertório de Linhas (identificar as linhas de referência como sendo retas, curvas, orgânicas, geométricas, simples, complexas, etc), Cores (tipo de paleta de cores que fazem parte do repertório imagético da persona) e Texturas (tipo de textura com a qual a persona convive em seu dia-a-dia – chapada, lisa, rugosa, etc) do usuário típico do projeto para servirem de guia para definição dos elementos que irão compor a forma do artefato. Nas cartas de Forma devem ser apresentadas imagens com aplicação de cores, linhas e texturas já próximas de uma visão final do artefato.

Etapa 4 – Publicação – É realizado um planejamento para o processo de publicação do artefato e ambos, artefato e planejamento, interferem um no outro. O Design Thinking Canvas propõe que o time de design trabalhe também nas estratégias de direcionamento e lançamento do artefato projetado ao mercado através de três grupos de estratégias diretamente ligadas a publicação e que devem ser definidas ainda durante o projeto do artefato, quais sejam:

- a) Aquisição – é entendido como o processo para atrair usuários para adquirir o artefato projetado. É trabalhado um deck de cartas que apontam estratégias e indicadores de aquisição de usuários para serem incorporados aos artefatos quando forem publicados. As estratégias de aquisição podem implicar em inserir determinadas características no artefato para viabilizarem sua operação. No tabuleiro de aquisição são dispostas as cartas de estratégias e indicadores com perguntas a serem respondidas nas cartas de aquisição.
- b) Retenção – Trata da manutenção da atenção do usuário para o artefato, ou seja, transcende a mera aquisição do artefato e foca nas estratégias para manter os usuários utilizando o artefato após a aquisição. No tabuleiro de retenção são dispostas as cartas de estratégias e indicadores com perguntas a serem respondidas nas cartas de retenção.
- c) Monetização – Auxilia no planejamento de estratégias para angariar receita através do artefato projetado. Por conta de que várias estratégias podem demandar ajustes nas características do artefato, essas definições devem ocorrer ainda durante o processo do design e não apenas quando o artefato já estiver sendo comercializado. No tabuleiro de monetização são dispostas as cartas de estratégias e indicadores com perguntas a serem respondidas nas cartas de monetização.
- d) Validação – Realizar a validação do artefato antes da publicação é imprescindível, para tanto é montado um tabuleiro de validação que utiliza conjuntos de heurísticas aplicadas em enquetes ou entrevistas com pessoas com perfil da persona central do projeto. A quantidade de respostas da enquete é indicada ao lado de cada resposta para que sejam montados os gráficos que explicitam o nível de aceitação dos potenciais usuários. As enquetes são focadas nos aspectos: Funcional, Estético, Cognitivo, Simbólico, Social e Motivacional.

2.4 FERRAMENTA BÚSSOLA

A ferramenta Bússola foi desenvolvida como objeto final da dissertação de mestrado em design do autor deste documento. O objetivo da Bússola é ser uma ferramenta de Gerenciamento de Riscos e Vulnerabilidades para intervenções em artefatos de segurança pública.

Na ocasião a ferramenta foi utilizada tendo como estudo de caso a viatura policial, porém, a sua utilização não fica restrita apenas a este objeto, podendo ser aplicada na avaliação de qualquer artefato de segurança pública.

Inicialmente é realizada uma avaliação direta sobre o artefato com o auxílio de um especialista na área em questão.

Devem ser elencados os riscos e vulnerabilidades presentes (a lista de riscos e vulnerabilidades é variável a depender do artefato a ser avaliado e cada tópico elencado na guide line é específico para o artefato foco do projeto), depois, estes devem ser explicados, escalonados e subdivididos em grupos por funcionalidade e relevância.

A partir daí aplica-se a Escala Likert (escala de verificação criada por Rensis Likert em 1932, para mensurar o grau de concordância dos indivíduos que a responderão) e a tabela GUT (matriz de priorização criada em 1981 por Charles H. Kepner e Benjamin B. Tregoe, para definir prioridades para a resolução de problemas). Ao final, deve ser feito um cruzamento entre a Escala Likert e a Tabela GUT, aplicando as marcações mais relevantes na Tabela de Valores Escalonados.

Ter-se-á como resultado uma Guide Line por funcionalidade dos aspectos relativos aos requisitos mais importantes para serem trabalhados. Com isso, atinge-se o objetivo principal: obter um artefato o mais adequado possível à demanda proposta inicialmente.

A Ferramenta Bússola foi citada no livro “Risk Management in Public Administration” que foi editado por Konrad Raczkowski em capítulo que refere a multidimensionalidade do risco na gestão da segurança pública, desenvolvido pelas Professoras Doutoras Barbara Kożuch que é Professora de Economia, Doutora em Ciências Econômicas, especializada em organização e gestão com realizações científicas em ciências econômicas e humanidades. Baseada no Instituto de Assuntos Públicas da Universidade Jagiellonian, na Polônia. Sua pesquisa e seus trabalhos estão focados em teoria organizacional, sistemas e métodos de gerenciamento, gerenciamento público e gerenciamento de recursos humanos. Em particular, ela examina a base teórica da ciência gerencial, as condições de funcionamento efetivo e eficaz do setor público, a gestão pública em organizações públicas e cívicas, bem como a cooperação organizacional e a gestão da mudança em saúde, educação e cultura e ordem pública e Katarzyna Sienkiewicz-Małyjurek, Professora Assistente no Instituto de Gestão e Administração da Universidade da Silésia de Tecnologia na

Polônia. Ela é especializada em ciências de gestão. Sua pesquisa e os trabalhos estão centrados na gestão do setor público, especialmente no que refere a segurança pública e gestão de emergências, teoria da coordenação, teoria da complexidade, sistemas adaptativos complexos, colaboração inter-organizacional, redes colaborativas, liderança colaborativa e gestão de performance.

Em conjunto, as dimensões de risco identificadas durante a nossa pesquisa também sublinham o significado da vulnerabilidade na gestão da segurança pública, o que corrobora os resultados dos estudos apresentados na literatura de referência (Lei et al., 2014; Jacobs 2005; Correia et al., 2014). Nossa análise forneceu motivos para a afirmação de que um incidente perigoso inclui dimensões de risco de caráter diverso (RACZKOWSKI, 2017).

A Ferramenta bússola foi publicada na forma de artigo sob o título “Design as a Tool for Managing Risks and Vulnerabilities Regarding Artifacts of Public Safety” na Conferência Internacional de Design, Experiência do Usuário e Usabilidade em Heraklion, Creta/Grécia em 2014, dentro da pasta: teorias, métodos e ferramentas para projetar a experiência do usuário. O artigo está disponível em: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-319-07668-3_42.

Esta ferramenta será melhor observada na aplicação dentro do estudo de caso onde poderão ser desenvolvidos todos os aspectos citados.

2.5 INOVAÇÃO PRINCIPAL

A principal inovação proposta neste projeto é o desenvolvimento de uma metodologia para gestão de protocolos de segurança pública através da aplicação de Design Thinking Canvas e da Ferramenta Bússola aprimorando procedimentos policiais nas Operações de Repressão Qualificada.

2.6 IMPACTOS NO MERCADO

A Constituição Federal de 1988 caracteriza “segurança” como “dever do Estado” e como “direito e responsabilidade de todos”, devendo ser exercida para a “preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio”. Estabelece ainda os órgãos responsáveis pela segurança pública: a Polícia Federal,

a Polícia Rodoviária Federal, a Polícia Ferroviária Federal, as polícias civis estaduais, as polícias militares e os corpos de bombeiros.

Como preocupação principal para garantir a paz social tem-se a necessidade de dotar os órgãos responsáveis de um modelo de gestão próprio que permita o desenvolvimento das atividades, almejando o melhor desempenho possível.

É aí que, de uma maneira científica com o aproveitamento do conhecimento acadêmico, se encaixa o desenvolvimento da metodologia proposta que, certamente, repercutirá positivamente na maneira de executar protocolos relativos à segurança pública.

As expectativas são de que o projeto, ao ser implantado, se torne um procedimento indispensável no combate à criminalidade e passe a ser adotado nos vários segmentos relacionados à atividade de segurança pública, uma vez que tem por objetivo salvar vidas, otimizando a aplicação de recursos e aumentando a eficácia das ações policiais.

2.7 DESCRIÇÃO DO MERCADO

Com relação ao mercado em potencial para o uso da metodologia gerada com a finalização do projeto, basicamente destina-se ao uso por profissionais de segurança pública que por si só já representam uma fatia gigantesca de demandas por inovações tecnológicas. Porém, sua aplicação fora desse ambiente possui uma infinidade de possibilidades que podem alavancar potencialmente sua utilização, como forma de gerar novos negócios, a citar-se:

- O gerenciamento eficaz de processos industriais com base em isolamento de fatores e acompanhamento de suas repercussões no processo produtivo.
- A identificação e correção de falhas ou carências quando da articulação de pessoal em empresas de grande porte.
- O teste de situações reais com custos reduzidos e riscos minimizados, uma vez que os experimentos seguem protocolos específicos.

Em todos os 26 Estados brasileiros e no Distrito Federal há a presença de policiamento, seja estadual ou federal, e ainda outras forças de segurança como

Marinha, Exército ou Aeronáutica, o que reforça a demanda por inovações tecnológicas para auxiliar o desenvolvimento da atividade pertinente a este grupo.

Um recorte do efetivo citado demonstra a quantidade de agentes de segurança pública que pode ser beneficiada diretamente pelo resultado da aplicação deste projeto.

Tabela 5 - Efetivo Disponível das Polícias Militares e Cíveis

	Polícia Civil		Polícia Militar	
	2014	2015	2014	2015
Brasil	116.096	49.077	436.303	206.976
Pernambuco	5.679	5.358	19.519	19.627

Fonte: Secretarias Estaduais de Segurança Pública e/ou Defesa Social; Polícias Militares e Cíveis estaduais; Pesquisa de Informações Básicas Estaduais; Perfil dos Estados e Municípios Brasileiros - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE); Fórum Brasileiro de Segurança Pública - 2016.

2.8 IMPACTOS NA SOCIEDADE

É comum observar-se em programas de televisão uma certa parcela da população entrando em combate com forças de segurança, reivindicando um posicionamento do governo acerca de determinadas atitudes tomadas por policiais, ou mesmo policiais reivindicando melhores condições de trabalho.

Ainda é significativa a quantidade de pessoas mortas por acidente em ações policiais e, também a quantidade de policiais que morrem no desempenho da função, o que, além de ser uma tragédia, traz uma péssima repercussão para o poder público frente à sociedade.

A metodologia em questão possivelmente propiciará uma redução na probabilidade de ações policiais terminarem com resultados indesejados, reduzindo resultados fatais e custos, gerando uma economia financeira significativa para os cofres públicos.

A projeto proposto visa aprimorar o fazer segurança pública e está comprometida diretamente com a manutenção da vida humana.

2.9 CONCLUSÕES DO CAPÍTULO

O Design Thinking Canvas permeia o fluxo informacional multidisciplinar proporcionando conjuntamente com a Ferramenta Bússola uma melhora na interface da percepção do fazer segurança pública.

A percepção acerca da realidade é comumente imbuída de variáveis errôneas. Para o público comum, as pessoas que não trabalham com segurança pública, é frequente a ideia de que entendem do tópico segurança pública, de que detêm o conhecimento necessário para resolver os problemas inerentes à temática.

Até então tudo bem, porém, àqueles que lidam diretamente com a questão, por conta do ofício desempenhado, é imperdoável que não aprofundem o conhecimento. Devem buscar a especialização na área tratada, têm praticamente a obrigação de entender muito bem do seu objeto de trabalho sob pena de responsabilização administrativa e criminal.

Não há espaço para o desperdício de oportunidades no setor de segurança pública.

A análise de incidência criminal e protocolos procedimentais deve ser otimizada sempre buscando melhorar o aproveitamento de recursos.

Embasado na multidimensionalidade, desponta o design, através da aplicação de seus princípios à gestão de segurança pública, como sendo fator de aprimoramento procedimental embasando e consolidando, no estudo aplicado, um avanço na metodologia utilizada nas Operações de Repressão Qualificada.

“A gestão da segurança pública é a parte da gestão pública que tem grande exposição ao risco. O escopo de pesquisas neste caso particular da segurança pública é modesto” (TOMASINO, 2011, p. 1350).

3 REVISÃO DA LITERATURA

Os riscos inerentes à gestão da segurança pública aparecem como fator de estudo necessário para o completo entendimento da própria gestão pública e, para tanto, são necessários projetos de estudos futuros que os abordem em suas complexidades (OLSEN et al., 2007).

Existem perigos fundamentais suscetíveis de ocorrer em subprocessos de segurança pública. Reconheceu-se que esse risco se origina não apenas de riscos ambientais, que receberam atenção considerável da literatura dedicada à segurança no setor público e gestão de emergências, mas de outros fatores significativos. Nossas discussões permitiram a compilação de uma tipologia de dimensões de risco em gerenciamento de segurança pública contendo informações legais, organizacionais, relacionais, dimensões situacionais e ambientais. (RACZKOWISK et al., 2017).

No tocante a segurança pública que é diretamente relacionada a tomada de decisões que envolvem alto risco de exposição tanto de civis quanto do próprio quadro de agentes de segurança pública, observa-se que as características organizacionais influenciam diretamente nos resultados do gerenciamento de segurança.

De acordo com seus achados de pesquisa em relação à gestão da incerteza (Grote 2012, 1986), é necessário levar em consideração características organizacionais tais como: tarefas e trabalho processos (por exemplo, complexidade da tarefa, tipos de interdependências da tarefa); pessoas (por exemplo, qualificação formal, diversidade demográfica e psicológica, posse); estrutura organizacional (por exemplo, distribuição de autoridade de decisão, especialização); tecnologia (por exemplo, grau de automação, acoplamento técnico dos processos de trabalho); e relações externas (por exemplo, sindicalização, fornecimento dependências de cadeias, terceirização) (RACZKOWISK et al., 2017).

É necessário que seja realizada uma avaliação mais abrangente no que refere à gestão da segurança pública para que seja identificada a forma como se dispõem fatores de risco (DE JONG, 2010).

Para Raczkowisk, o risco na gestão da segurança pública é percebido como um fenômeno negativo que tem relação direta com o conjunto de metas das instituições envolvidas na gestão.

Aparece como expoente na literatura a Doutora Diane Zhan, do American Institute of Certified Planners, que tem sua pesquisa voltada para o estudo de políticas locais e os impactos a longo prazo relacionados ao crime e o medo.

O crime é analisado por Diane Zahm através de um processo no qual a concessão ambiental é tratada como fator de prevenção da ocorrência de ações delituosas, buscando-se reduzir a incidência criminal através do remodelamento ambiental, físico de determinadas áreas de uma cidade.

As modificações dos elementos físicos do ambiente através da prevenção criminal pela concessão ambiental, focam-se no controle de acessos a determinados locais, na melhoria da exposição, diminuindo áreas mais escondidas que propiciem ações que possam não ser percebidas, e também no estímulo à manutenção territorial com indicação de responsabilidade sobre a correta preservação do local.

A PCPCA poderá ser, distintamente, diferente do policiamento tradicional, contudo é muito consistente com o policiamento orientado para a resolução de problemas, de quatro formas: §§

1. Ela tem em consideração um leque bastante alargado de problemas, não só criminais.
2. Ela obriga a uma análise sistemática das ocorrências criminais e das condições e fatores que contribuem para criar oportunidades para a ocorrência de crimes.
3. Ela resulta de um conjunto de programas, ou estratégias que são proactivas e concebidas para o problema e o local.
4. Ela envolve um leque de cidadãos, organismos governamentais e instituições locais, cada um dos quais tem um papel a desempenhar na definição do problema e na decisão sobre a solução mais adequada, bem como alguma responsabilidade quanto aos melhoramentos a longo prazo (ZAHM, D.L, 2005).

De acordo com Diane Zahm (2005) “A prevenção criminal pela concessão ambiental examina os problemas criminais e as formas pelas quais diversas características ambientais sustentam as oportunidades para os comportamentos não pretendidos ou indesejáveis”.

É de notar que a PCPCA, enquanto programa de prevenção criminal, foca-se na concessão dos espaços e na sua utilização produtiva e não na segurança. Os espaços concebidos são “apoiados” por fechaduras, vigilantes e alarmes. O endurecimento dos alvos e as medidas de segurança não são os meios primários para os melhoramentos. É de notar, também, que embora a PCPCA seja frequentemente considerada como uma responsabilidade da polícia, muitos dos instrumentos e das técnicas são coisas que caem fora da alçada do policiamento. É por esta razão que a PCPCA é um esforço de equipa em que os agentes policiais participam, mas não necessariamente controlam (CROWE, T., e D. ZAHM, 1994).

Planejar é trabalhar a realidade buscando um futuro desejado, tendo que se viajar no tempo. O planejador é, antes de tudo, extemporâneo e, para obter êxito,

precisa tratar de seu objeto como sendo delineador de linhas temporais ao mesmo tempo individuais e interligadas. O lidar com o crime requer a atenção voltada para acontecimentos futuros. O designer de segurança pública é um cientista social que trabalha com predição de vidas.

“Uma questão fundamental na prevenção do crime é a implantação eficiente de recursos e o direcionamento efetivo de intervenções, que requerem alguma forma de predição de crimes futuros” (DAVIES et al., 2013).

Ao analisar as redes urbanas de rua, Davies as identificou como sendo fundamentais na análise de ocorrências delituosas, embasando as teorias situacionais do crime, uma vez que elas atuam diretamente na disposição espacial urbana delimitando a forma de agir do homem, desta forma propiciando o surgimento de ações criminosas.

Para tanto, Davies trabalha com a aplicação de um modelo matemático à ocorrência do crime, tratando o crime como diretamente ligado à disposição das redes de rua, o que denota a importância de observar o ato delituoso sob o aspecto simbiótico entre homem e disposição geográfica fazendo-se necessária uma análise espacial de incidência de ocorrências.

Os padrões criminais podem ser analisados também a partir de alterações realizadas no meio estudado. Ao ser feita uma intervenção no mundo real, podem surgir reflexos que sejam visíveis no desenvolvimento dos padrões criminais e que forneçam informações suficientes para embasar estudos comportamentais que permeiem a gestão pública como sendo facilitadores para a tomada de decisões.

Um bom exemplo disso é o acompanhamento de ações especializadas como o desencadeamento de Operações de Repressão Qualificada em determinadas áreas onde observa-se que ao ser retirada uma determinada quadrilha de circulação pode-se evidenciar o fortalecimento de outra quadrilha que, pode passar a exercer suas atividades sem a concorrência, por exemplo, de outros traficantes, isso se dando logicamente se não for feito o devido acompanhamento da área pelas autoridades competentes.

As teorias da criminologia ambiental enfatizam a importância da configuração urbana na determinação dos padrões de crime, uma vez que é o principal determinante da criminalidade (DAVIES et al., 2013).

A maneira como o crime se apresenta concentrado mais em uns locais que em outros tem grandes implicações sobre os protocolos da gestão pública em um

contexto geral. Inclusive, nos próprios organismos policiais são evidenciados comportamentos nocivos que se destacam em determinadas áreas devido à disposição de seus autores.

Os serviços de prevenção e fiscalização são diretamente afetados por essa forma de disposição de atos criminosos (WEISBURD et al., 2016).

A análise criminal aponta várias dimensões que propiciam a concentração do crime sendo algumas espaciais e outras não espaciais (ECK et al., 2017).

Com tantos fenômenos, em tantos campos de pesquisa, mostrando concentração, talvez, em vez de perguntar, quão concentrada é a criminalidade em lugares, devemos perguntar, quão concentrada é a criminalidade em lugares comparados a outros fenômenos? Está mais concentrado? É menos concentrado? Ou é sobre o mesmo nível de concentração que a maioria dos outros fenômenos? Se o crime é tão concentrado em lugares como outros fenômenos estão concentrados, então uma explicação para a concentração do crime exigirá que examinemos as explicações para a concentração em geral. Se o crime é mais ou menos concentrado que outros fenômenos, então a explicação envolve procurar algo especial sobre lugares e crime (ECK et al., 2017).

A concentração do crime em determinados locais ocorre de maneira semelhante a outros tipos de concentração de fenômenos sociais.

Devemos considerar a concentração do crime como um subconjunto dos maiores fenômenos de concentração nos mundos natural e social. Não há razão evidente para tratar o crime como algo especial ou único. O crime está concentrado, mas tantas são as coisas, se não a maioria, do mundo. Dada a onipresença da concentração em assuntos naturais e humanos, e dado o fato de que muitos cientistas em muitas disciplinas estudam a concentração, os cientistas do crime podem ter mais a aprender com aqueles que estudam fenômenos não-criminais do que com aqueles que estudam o crime (ECK et al., 2017).

O fenômeno da concentração é visto como sendo o mais provável de existir quando da análise criminal, tanto que as políticas de redução de crime devem ser baseadas na concentração e voltadas para a análise de tal fenômeno tido como certo.

A análise criminal é composta por tantas nuances que a simples classificação tipológica de crimes, necessária para que se estabeleçam protocolos corretos de intervenção é envolta em uma série de variações suficientes para que se tenha que estabelecer novos parâmetros para a correta compreensão do objeto.

Quando determinado tipo de evento criminal é classificado formalmente pode ocorrer uma perda de informações, pois, estas não são necessariamente englobadas na referida classificação, incluem-se, apenas, informações mais genéricas.

A aplicação de classificações formais do crime a eventos criminais implica necessariamente uma perda maciça de informações [...]Tipos de crimes individuais são encontrados distribuídos em diferentes tópicos, sugerindo variações sutis nos comportamentos e situações subjacentes a esses crimes. Essa variação também implica conexões entre diferentes tipos de crime formalmente reconhecidos [...] Especificamente, dois eventos podem ser rotulados como tipos de crime diferentes, mas surgem de condições comportamentais e situacionais muito semelhantes e, portanto, são muito mais parecidos do que seus rótulos formais podem sugerir (KUANG et al., 2017).

A dinâmica criminal é afetada pelos mais diversos aspectos e sua correta compreensão engloba também questões como dispositivos de segurança doméstica que afetam diretamente a quantidade de ocorrências criminosas, como foi evidenciado na Inglaterra e no País de Gales na década de 90, em estudos (TSELONI et al., 2017).

Os estudos de Tseloni demonstraram que pequenas alterações em aspectos simples como a melhoria do sistema de segurança doméstico, como cercas elétricas e sistema de câmeras de monitoramento, podem ser responsáveis por uma redução nos índices de criminalidade. Isto reforça a ideia de complexidade que envolve o estudo do crime que é fruto não apenas de um ou de poucos fatores, mas, de um complexo e emaranhado sistema que o tem ao mesmo tempo como resultado e partícipe em seus processos. Ao responsável por trabalhar a gestão pública cabe estar atento as mais variadas formas de influência nos fatores criminais.

Testar a hipótese de segurança, através de uma ampla gama de tipos de crime e formas de segurança, é necessário para extrair lições para práticas e políticas futuras de prevenção ao crime (TSELONI et al., 2017).

Já ficou demonstrado que a distribuição de meios de segurança é feita de forma não igualitária entre os diferentes grupos sociais (TILLEY et al., 2011; TILLEY 2012; TSELONI e THOMPSON 2015).

Quando busca-se situar diferentes tipos de classificações de crimes tem-se o homicídio como um componente incluído nos índices que indicam a queda geral do crime canadense (Farrell et al., 2018).

Seguindo o mesmo padrão tem-se que a queda nos índices de crime no Canadá está bem determinada (OUIMET 1999, 2002; POTTIE BUNGE et al., 2005;

MISHRA e LALUMIERE 2009; FARRELL e BRANTINGHAM 2013; HODGKINSON et al., 2016).

Tal estabilidade na queda dos índices criminais canadenses não difere de outros países que apresentam um nível de desenvolvimento e distribuição de renda mais igualitários, além de possuírem uma média de renda alta (ZIMRING, 2006; TSELONI et al., 2010).

A gestão de protocolos de segurança pública exige uma constante atualização de protocolos para que haja um acompanhamento dos fenômenos sociais relacionados principalmente à atividade delituosa. Em meados de 1980 foi dado início a uma modificação na forma como era conduzida a administração pública, passando-se, então, nos setores que o governo financiava, a se fazer a denominada nova gestão pública (NPM) (DIXON et al., 1998; GRAY e JENKINS, 1995).

A globalização da nova gestão pública (NGP) nos países da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) teve um impacto profundo na administração e gestão das políticas e práticas de policiamento. As ideologias da NPM foram entusiasticamente adotadas na Austrália em resposta à corrupção de alto nível com resultados mistos (MANN, 2016).

O setor público deve buscar maneiras de gestão que possibilitem quantificar o trabalho realizado e permitam que seja feita uma gestão mais clara e eficaz. Para tanto, deve basear-se também nos sistemas de gestão do setor privado que está normalmente imbuído do que há de mais moderno em protocolos de gestão.

As práticas do setor privado permeiam caminhos que buscam a transparência com responsabilidade no emprego de recursos, de tal forma que permitam o acompanhamento eficaz das ações, tratando as metas de modo a medir o desempenho (NOORDEGRAAF e ABMA, 2003).

As agências estatais se reformularam quanto à forma de contenção criminal, buscando tornarem-se mais fortes e eficientes, porém determinando que a polícia passasse a agir dentro de modelos administrativos que remetem a um ambiente de negócios [...] O governo econômico é baseado em resultados associados à responsabilidade em todos os níveis (O'MALLEY, 2008). A nova gestão pública representa uma das mais notáveis tendências internacionais na administração pública (HOOD, 1991).

A polícia enfrenta o desafio de responder ao crime organizado em um ambiente altamente politizado. Como resultado de demandas introduzidas sob o neoliberalismo, gerentes policiais experientes operam em sistemas de responsabilização baseados em incentivos, com ênfase na mensuração do desempenho (MANN, 2016).

Argumenta ainda Mann sobre a forma que a polícia desempenha seu papel de combater ações delituosas estando inserida em sistemas de responsabilização burocrática.

Não há mais espaço para uma atividade policial puramente reativa, é necessário que haja uma especialização e um aumento no compartilhamento de informações entre agências nas investigações de atividades criminosas relevantes.

Posto que os grupos criminosos passaram por modificações em sua hierarquia, buscando formas de organização mais flexíveis e empreendedoras (AUSTRALIAN CRIME COMMISSION, 2015; AYLING e BROADHURST, 2014).

A medição do trabalho policial e as determinações subsequentes da "eficácia" são contestadas. Alguns autores afirmaram que os regimes de medição de desempenho no Reino Unido e na Austrália distraem a polícia de seus objetivos de lei e ordem e de direitos humanos (Legrand e Bronitt, 2012). Por exemplo, Legrand e Bronitt (2012) argumentam que as métricas se tornaram o principal negócio do policiamento, definindo e determinando as funções centrais dos serviços policiais. Essa gerencialização do policiamento, sustentada por uma política de prestação de contas, serve para construir e transformar noções de prática, desempenho e impacto da polícia (Collier, 2006). [...] Além disso, tem havido preocupações sobre o uso antiético e manipulação de métricas de desempenho, nomeadamente Compstat4 e suas manifestações variadas em países, incluindo os Estados Unidos e Austrália (Eterno e Silverman, 2012). O clima político cria expectativas para resultados inatingíveis que são então refletidos em estatísticas (Eterno e Silverman, 2012), (MANN, 2016).

A nova gestão pública introduziu no serviço público a concorrência entre agências (HOOD, 1991). Além disso, um resultado da aplicação de processos de medição de desempenho pode vir a ser a diminuição do serviço colaborativo informacional, uma vez que as agências públicas passam a competir uma com as outras na busca por melhores resultados e assim, posterior aquisição de mais investimentos em seus setores.

3.1 CONCLUSÕES DO CAPÍTULO

Na literatura produzida fica evidente a necessidade de modernização do setor público no que tange à gestão de segurança. E muito se produziu sobre a recorrente

necessidade de melhoramentos na área, porém, não foi possível identificar trabalhos que remetesse diretamente ao objeto deste projeto. Para tanto foi realizada uma abordagem transversal das pesquisas que referenciavam temáticas parciais do objeto em questão.

Ressaltou-se a importância do desenvolvimento de protocolos para a gestão e, mais ainda, que propiciassem um melhor entendimento da coisa pública, facilitando a medição do que é produzido pelas agências públicas no âmbito da segurança.

Evidenciou-se a importância de se desenvolver sistemas de tomada de decisões como agentes proporcionadores da correta gestão.

4 DESENVOLVIMENTO DO ESTUDO DE CASO

Utilizando-se como estudo de caso as Operações de Repressão Qualificada realizadas pela Polícia Civil do Estado de Pernambuco foi feita uma análise com base na metodologia Design Thinking Canvas, bem como na Ferramenta Bússola, dos protocolos envolvidos no processo de desenvolvimento destas Operações.

4.1 FASES DA METODOLOGIA

A metodologia deste projeto objetiva consolidar um novo formato mais ordenado no fazer gestão de segurança pública com foco nas Operações de Repressão Qualificada através do Design Thinking Canvas e da Ferramenta Bússola.

Para tanto, foram analisados os processos envolvidos no desenvolvimento das etapas do objeto de estudo – as ORQ's. Após analisar os processos através da Ferramenta Bússola foram seguidos os procedimentos do Design Thinking Canvas para analisar a situação atual dos protocolos envolvidos e desenvolver as melhores alternativas para edificar os protocolos de gestão relacionados que se fazem necessários para a consolidação de uma metodologia mais adequada que possa trazer melhores resultados, elevando o nível de segurança e facilitando a tomada de decisões.

4.2 APLICAÇÃO DA METODOLOGIA

Na aplicação da metodologia foram consultados 16 indivíduos que são especialistas em segurança pública sendo 7 mulheres e 9 homens, todos são policiais com mais de 5 anos de experiência em trabalhar com o planejamento de operações policiais, além de possuírem experiência prática de atuação tática.

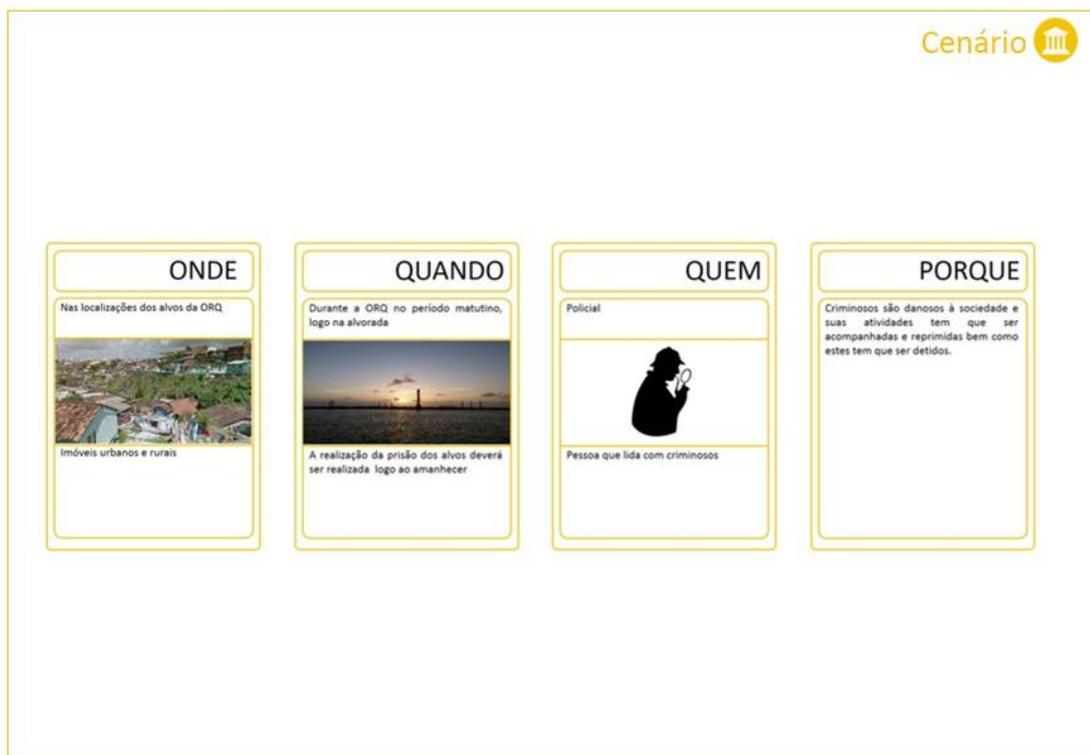
4.2.1 Aplicação da Metodologia Design Thinking Canvas

Inicia-se com a aplicação das quatro etapas do Design Thinking Canvas, quais sejam: Observação, Concepção, Configuração e Publicação.

São analisados e trabalhados os decks da **Etapa 1 – Observação**.

- a) Deck Cenário – descrição e compreensão do ambiente físico e dos usuários do projeto.

Figura 3 – Deck Cenário

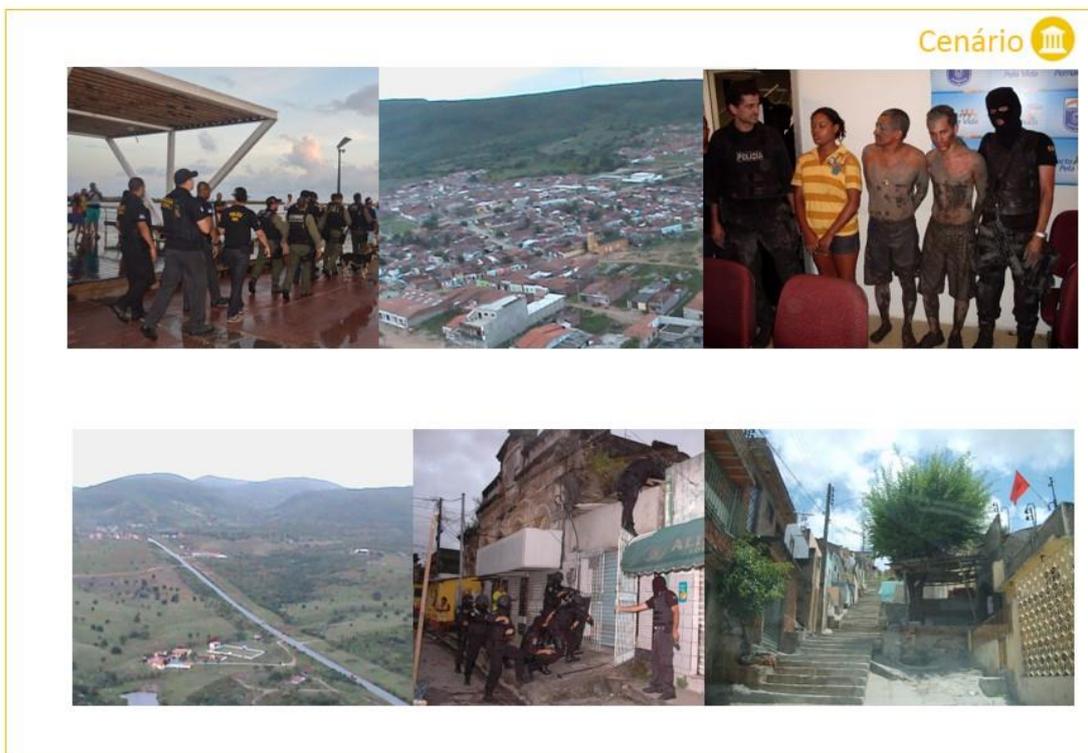


Fonte: O autor deste documento.

É feita a descrição de onde o projeto será inserido (ambiente que engloba imóveis urbanos e rurais); de quando o projeto deve ser desenvolvido ou terá maior eficiência se aplicado (período matutino logo na alvorada, pois, tem que ser cumprida determinação judicial para dar cumprimento ao mandado de busca e apreensão apenas no período diurno e, durante a alvorada conta-se, na maioria das vezes, com o fator surpresa, o que diminui o risco de confronto durante a abordagem ao alvo); de quem será o usuário do projeto (Policiais envolvidos diretamente nas Operações de Repressão Qualificada) e do porquê este determinado cenário ser escolhido (Criminosos são danosos à sociedade e suas atividades têm que ser acompanhadas e reprimidas, bem como estes têm que ser detidos de forma eficaz e eficiente).

São analisados vários aspectos que possam auxiliar na compreensão do cenário real de que tratará o projeto, para tanto podem e devem ser utilizadas imagens e/ou filmagens, tal como ilustrado a seguir.

Figura 4 – Deck Cenário, imagens



Fonte: O autor deste documento.

b) Deck Persona – descrição dos potenciais usuários do projeto final.

Figura 5 – Deck Persona



Fonte: O autor deste documento.

As cartas “Persona” e “Atividade” descrevem o perfil e as atividades do usuário final do projeto. O usuário médio é Policial Civil há 14 anos, atua na área operacional e administrativa, já participou de 282 ORQ's, realiza trabalhos de investigação e administrativos, além de ter que lidar com o atendimento ao público na sua unidade base. Realiza a prisão de inúmeros criminosos e salva vidas humanas.

c) Deck Oportunidades – inferência subjetiva das oportunidades.

Figura 6 – Deck Oportunidade



Fonte: O autor deste documento.

São feitas observações sobre os problemas enfrentados pelo usuário e é criado um deck de cartas auxiliares denominadas “Oportunidade” e “Problema”, com foco em uma carta principal com a descrição da oportunidade.

Neste contexto, a realização de trabalhos de investigação e administrativos demandam muito tempo do policial e certos procedimentos têm prazo para serem entregues sob pena de o policial responder legalmente. O atendimento ao público aumenta a demanda de diligências deixando o policial com pouco tempo disponível para participar da ORQ.

A equipe escalada para atuar na ORQ pode não ser adequada para o tipo de alvo/ação tática necessária na ORQ.

Não há um tipo de compensação financeira, bem como nenhum tipo de obrigação legal específica sobre a participação do policial na ORQ.

Dessa forma há a oportunidade de se facilitar o processo de seleção das equipes que participarão da ORQ, de modo a minimizar quaisquer problemas que a participação na ORQ possa trazer às outras atividades rotineiras do policial e assim auxiliar na escolha adequada da equipe para o tipo de alvo/ação tática necessária na ORQ, além de possibilitar alguma forma de compensação para o policial que participar de uma ORQ e a criar uma forma legal específica a respeito da participação em uma ORQ.

- d) Deck Concorrentes – Descrição de produtos ou projetos semelhantes já existentes.

Figura 7 – Deck Concorrentes



Fonte: O autor deste documento.

São trabalhadas cartas denominadas “Concorrentes” que devem trazer aspectos relativos a outros produtos/projetos que tratem de temática igual ou semelhante para que se possa ampliar o espectro de amostras e visualizar melhor o que já é trabalhado na área de estudo.

O Ministério da Defesa/Forças Armadas, utiliza um manual de Doutrina de Operações Conjuntas onde descreve uma série de procedimentos que devem ser seguidos quando da atividade de planejamento operacional.

Também utiliza um manual de Garantia da Lei e da Ordem onde estabelece orientações para o planejamento e o emprego das Forças Armadas em Operações de GLO.

Já o Corpo de Bombeiros do Distrito Federal utiliza o Sistema de Comando de Incidentes para gerenciar incidentes de forma padronizada, adotando uma estrutura organizacional integrada.

São analisados e trabalhados os decks da **Etapa 2 – Concepção**.

a) Deck Diferencial – Definição dos diferenciais do artefato.

Figura 8 – Deck Diferencial



Fonte: O autor deste documento.

Os diferenciais do artefato são definidos através da subdivisão de três categorias de diferenciação trabalhadas nas cartas:

“Tecnologia” onde é indicado um elemento tecnológico de diferenciação do artefato (Facilita a tomada de decisões através de uma sequência de protocolos lógicos desenvolvidos e confirmados através da experimentação prática);

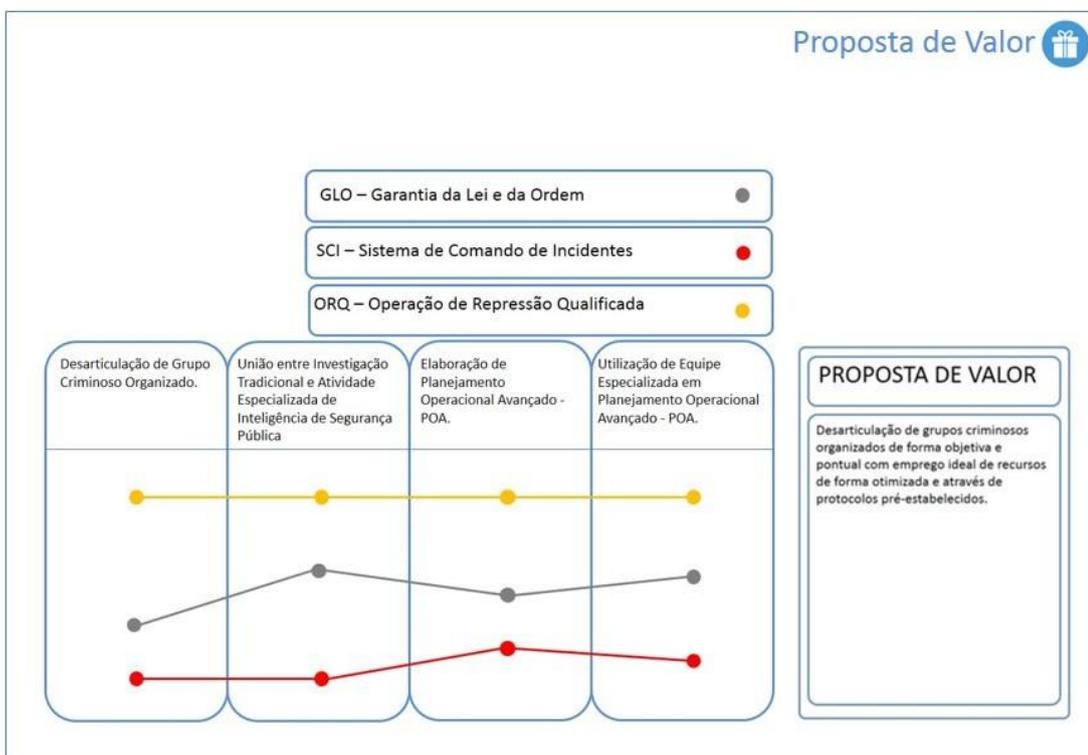
“Mercado” onde são buscados valores do mercado como preço e disponibilidade que diferenciem o artefato dos concorrentes (Está disponível de forma gratuita através de instruções em seminários e cursos de capacitação);

“Domínio” onde buscam-se diferenciais em relação ao estado da arte relacionadas ao artefato (Apresenta resultados objetivos e claros na tomada de decisões táticas e operacionais aumentando a eficiência operacional e diminuindo o percentual de riscos e vulnerabilidades em uma operação policial).

Todos os diferenciais encontrados devem ser inseridos na carta “Diferencial” para nortear posteriormente as fases de geração de ideias.

b) Deck Proposta de Valor – Posiciona o artefato em relação aos concorrentes.

Figura 9 – Deck Proposta de Valor



Fonte: O autor deste documento.

Através da curva de valor o artefato é posicionado em relação aos concorrentes diferenciando-se por exclusividade, preço competitivo e enfoque.

O artefato trabalhado proporciona a desarticulação de grupos criminosos organizados de forma objetiva e pontual, com emprego ideal de recursos de forma otimizada e através de protocolos pré-estabelecidos.

c) Deck Ideação – Objetiva a construção de novas ideias em relação ao artefato.

Figura 10 – Deck Ideação



Fonte: O autor deste documento.

Cria-se um tabuleiro de ideação através da adaptação do método de geração de ideias Caixa Morfológica.

São colocadas cartas vindas de outras fases do processo (Persona, Atividade e Proposta de Valor) e são acrescentadas duas cartas de referências, sendo uma de um elemento da natureza e outra de um elemento produzido pelo homem.

Estas duas novas cartas objetivam estimular a criatividade e observação sobre os dados trabalhados até então, proporcionando um pensamento “fora da caixa”. São

listadas pelo time de design, para cada carta, até 3 características relevantes para que se inicie uma construção de novas ideias a partir da associação dessas características.

Características expostas, tais como organização, método e determinação estão presentes na natureza no comportamento das abelhas. Já a persona foi tida como um elemento sério, destemido, responsável. Quanto à proposta de valor foram destacadas as características importância, objetividade e segurança. Quanto à atividade, foram destacadas organização, procedimentos e paciência. E, no tocante ao aspecto artificial, foram relevantes os aspectos veloz, calculista e antecipação.

- d) Deck Solução – Trabalha através de heurísticas as ideias geradas e objetiva identificar algo que possa ter passado despercebido pela equipe de design.

Figura 11 – Deck Solução

The image displays a 'Deck Solução' interface. At the top right, there is a logo with the word 'Solução' and a lightbulb icon. The interface is organized into several sections:

- É factível tecnologicamente?**
 - 8 Dominamos a tecnologia
 - 5 Podemos aprender a tecnologia
 - 1 Ainda não existe tecnologia
- É viável economicamente?**
 - 8 A ideia escala bem
 - 5 O custo de escalar é alto
 - 1 A ideia não escala
- É desejável pelo grupo de usuários foco?**
 - 8 Atende à proposta de valor
 - 5 Atende em parte a proposta de valor
 - 1 Não atende à proposta de valor
- É defensável juridicamente?**
 - 8 Sem restrições
 - 5 Com algumas restrições
 - 1 É ilegal

On the right side, there is a box titled **SOLUÇÃO** with a lightbulb icon. It contains the text: "Um artefato que é capaz de antecipar a visualização de procedimentos necessários para a redução do nível de risco a que é exposto o usuário, auxiliando, dessa forma na melhor escolha de decisões."

At the bottom, there are three **IDEIA** cards, each with a set of evaluation scores above it:

- IDEIA 1:** Scores 8, 8, 8, 5. Description: "Artefato que propicie raciocínio antecipatório. Um artefato que é capaz de antecipar a visualização de procedimentos necessários para a redução do nível de risco a que é exposto o usuário, auxiliando, dessa forma na melhor escolha de decisões."
- IDEIA 2:** Scores 8, 5, 8, 5. Description: "Artefato com objetividade. Um artefato que permite o desenvolvimento das atividades mantendo a objetividade e garantindo maior eficiência."
- IDEIA 3:** Scores 8, 5, 8, 5. Description: "Artefato seguro e metódico. Um artefato que segue procedimentos metodológicos através de protocolos de segurança aumentando a possibilidade de êxito."

Fonte: O autor deste documento.

Através da aplicação de heurísticas dá-se um norte ao estado situacional de cada ideia gerada relacionando-as a três expectativas: Tecnológica, Econômica e Sociocultural.

As heurísticas utilizadas devem responder a três questões básicas do Design Thinking e uma quarta questão na área jurídica:

- 1ª) A ideia é factível do ponto de vista tecnológico?
- 2ª) A ideia é viável do ponto de vista econômico?
- 3ª) A ideia é desejável pelo grupo de usuários foco?
- 4ª) A ideia é defensável do ponto de vista jurídico?

A cada ideia deve ser atribuída uma das três notas possíveis em cada heurística (1-5-8). Ao final, serão consideradas relevantes todas as ideias em que o resultado da soma das notas atribuídas nas avaliações heurísticas ultrapasse 28 pontos.

Uma ideia analisada é a de que o artefato seja objetivo, ou seja, permita o desenvolvimento das atividades mantendo a objetividade e garantindo maior eficiência.

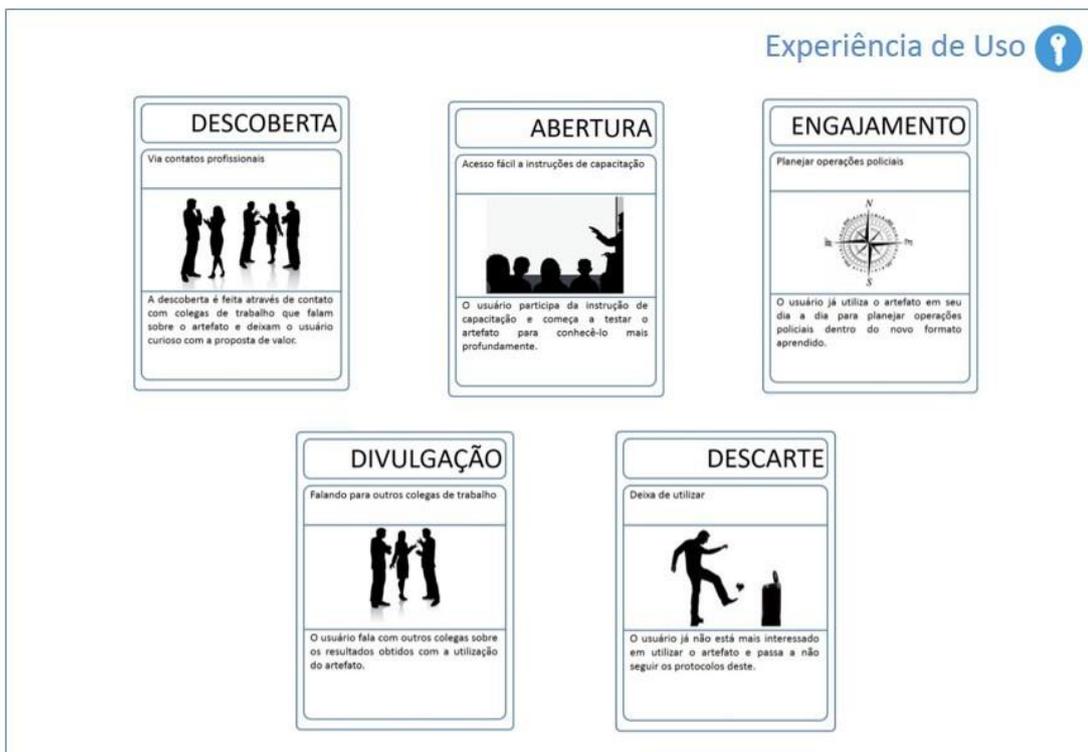
Outra é de que o artefato seja seguro e metódico, ou seja, siga procedimentos metodológicos através de protocolos de segurança, aumentando a possibilidade de êxito.

Por outro lado, persiste a ideia mais suscitada que é a de que o artefato propicie raciocínio antecipatório, ou seja, possa ser capaz de antecipar a visualização de procedimentos necessários para a redução do nível de risco a que é exposto o usuário, auxiliando, dessa forma na melhor escolha de decisões.

Esta última ideia foi identificada através das heurísticas como sendo a mais factível e ideal para desenvolvimento, por envolver aspectos que tendem a um melhor acompanhamento das ações e a acarretar um melhor benefício às atividades.

- e) Deck Experiência de Uso – Descreve as experiências de uso previstas para o artefato.

Figura 12 – Deck Experiência de Uso



Fonte: O autor deste documento.

Elabora-se um ciclo de uso do artefato por meio da descrição de experiências de uso em situações previstas.

Monta-se um tabuleiro de experiências de uso com um deck de cinco cartas direcionadas respectivamente para:

1ª) Descoberta - apresenta a experiência do usuário ao saber da existência do artefato: O usuário soube da existência do artefato através de contatos profissionais, os colegas de trabalho falam sobre o artefato e deixam o usuário curioso com a proposta de valor.

2ª) Abertura - é descrita a primeira experiência do usuário ao ter contato com o artefato: foi observado o acesso fácil a instruções de capacitação. O usuário participa da instrução de capacitação e começa a testar o artefato para conhecê-lo mais profundamente.

3ª) Engajamento - se descreve o usuário de fato utilizando o artefato no seu dia-a-dia: A atividade desenvolvida pelo usuário é de Planejar operações policiais e ele passa a utilizar o artefato em seu dia a dia dentro do novo formato aprendido, seguindo novos protocolos.

4ª) Divulgação - se descreve o usuário falando do artefato para outros potenciais usuários: O usuário fala com outros colegas de trabalho sobre os resultados obtidos com a utilização do artefato.

5ª) Descarte - se descreve o que acontece quando o usuário já não está mais interessado em utilizar o artefato: O usuário já não está mais interessado em utilizar o artefato e passa a não seguir os protocolos deste, descartando quaisquer procedimentos relativos ao novo processo por razões distintas.

São analisados e trabalhados os decks da **Etapa 3 – Configuração**.

Utilizam-se dois tabuleiros de cartas para desenvolver os aspectos Função e Forma do artefato.

a) Deck Função – Descreve o funcionamento básico do artefato.

Figura 13 – Deck Função



Fonte: O autor deste documento.

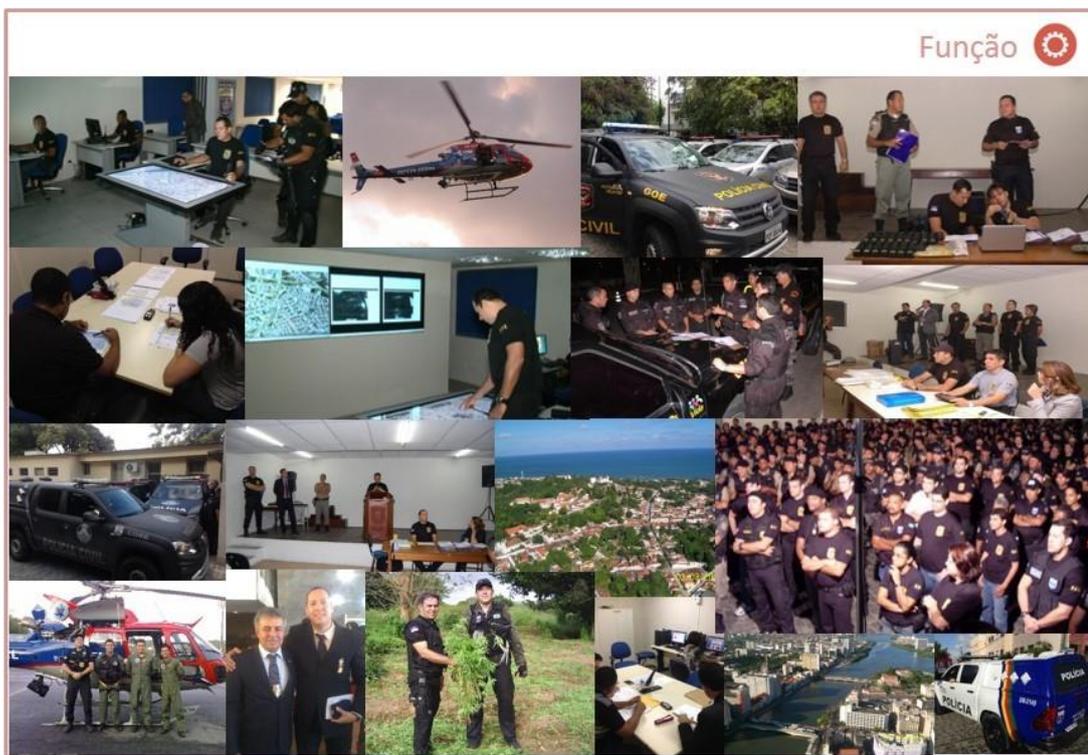
O funcionamento do artefato é descrito com foco nas ações principais que o usuário irá realizar na utilização do artefato através da utilização de um tabuleiro.

A descrição é limitada às funcionalidades centrais do artefato. As ações escolhidas para representar como o sistema funciona devem ser orientadas às atividades realizadas pela persona, desta forma, utilizam-se no tabuleiro as cartas de persona e atividades para o time de design listar as principais ações da persona que podem estar relacionadas ao artefato sendo projetado. Então, com base nas ações devem ser propostas descrições de funcionalidades no artefato interligadas às ações.

O artefato deve permitir a escolha das melhores equipes táticas para executarem ações em alvos específicos, deve propiciar um melhor entendimento de todo o processo de investigação organizando a disposição de informações sobre os alvos, deve propiciar um melhor entendimento da disposição geográfica do ambiente operacional e antecipar a visualização de procedimentos necessários para a redução do nível de risco a que é exposto o usuário, auxiliando, dessa forma na melhor escolha de decisões.

Dessa maneira propicia o estabelecimento de um banco de dados para alimentar futuras operações policiais, a compreensão do processo investigativo, o estabelecimento do perfil de equipes policiais, a redução do risco a que é exposto o usuário, a antecipação de procedimentos e um melhor entendimento do ambiente operacional para facilitar o planejamento.

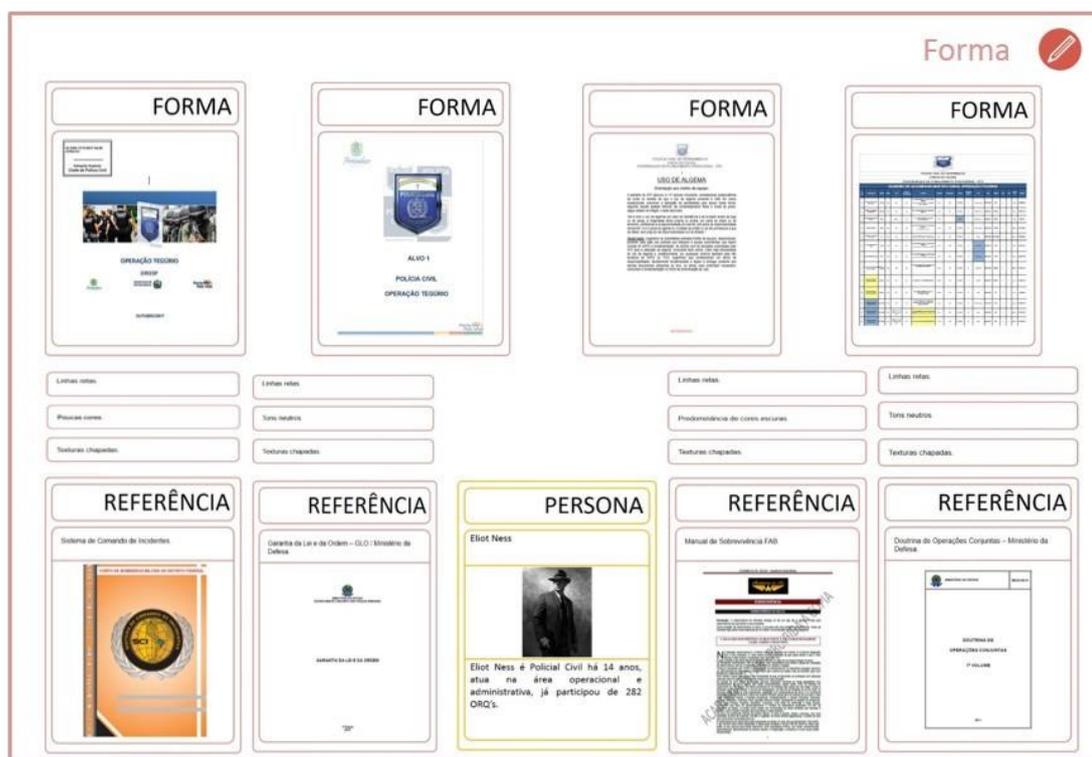
Figura 14 – Deck Função, Imagens



Fonte: O autor deste documento.

b) Deck Forma – Trabalha a configuração morfológica do artefato.

Figura 15 – Deck Forma



Fonte: O autor deste documento.

Para que o artefato atinja seu maior potencial de uso observa-se nesta etapa as melhores opções de configuração morfológica.

O deck de cartas demonstra quais são os repertórios de linhas, cores e texturas relativos ao usuário típico do projeto para servirem de guia para definição dos elementos que irão compor a forma do artefato.

Nas cartas de Forma devem ser apresentadas imagens com aplicação de cores, linhas e texturas já próximas de uma visão final do artefato.

Como resultado destas observações foi identificada a presença dos aspectos morfológicos: Linhas retas, Predominância de cores escuras, Texturas chapadas, Tons neutros, Poucas cores, Disposição uniforme.

Todos os aspectos identificados remontam para a necessidade de uma fortificação da identidade visual da instituição que utiliza o artefato foco do projeto.

E, ainda, de forma complementar à fase de publicação é proposto um tabuleiro de validação composto por heurísticas que objetivam realizar testes de aceitação do artefato pelos seus potenciais usuários.

Utilizam-se dois tabuleiros de cartas para desenvolver os aspectos Aquisição, Retenção, Monetização e Validação do artefato.

- a) Deck Aquisição – Trabalha processos que visam atrair usuários para adquirir o artefato projetado.

Figura 17 – Deck Aquisição



Fonte: O autor deste documento.

É trabalhado um deck de cartas que apontam estratégias e indicadores de aquisição de usuários para serem incorporados aos artefatos quando forem publicados.

As estratégias de aquisição podem implicar em inserir determinadas características no artefato para viabilizarem sua operação.

No tabuleiro de aquisição são dispostas as cartas de estratégias e indicadores com perguntas a serem respondidas nas cartas de aquisição.

Os questionamentos acerca da aquisição do artefato são dispostos e em seguida respondidos.

Como os potenciais usuários ficarão sabendo da existência do artefato?

Como os potenciais usuários poderão ter acesso ao artefato?

O que indica que os potenciais usuários ficaram sabendo da existência do artefato?

O que indica que os potenciais usuários ficaram interessados de fato pelo artefato?

Nesse contexto é proposto que seja feita a apresentação do artefato ao chefe da Polícia Civil e ao Secretário de Defesa Social do Estado de Pernambuco, objetivando dar maior transparência e visibilidade, o que poderá facilitar quaisquer desenvolvimentos de compartilhamento dentre os agentes de segurança pública do Estado.

Também direciona-se a apresentação do artefato ao Governador do Estado que poderá facilitar quaisquer desenvolvimentos de compartilhamento com outros Estados da Federação.

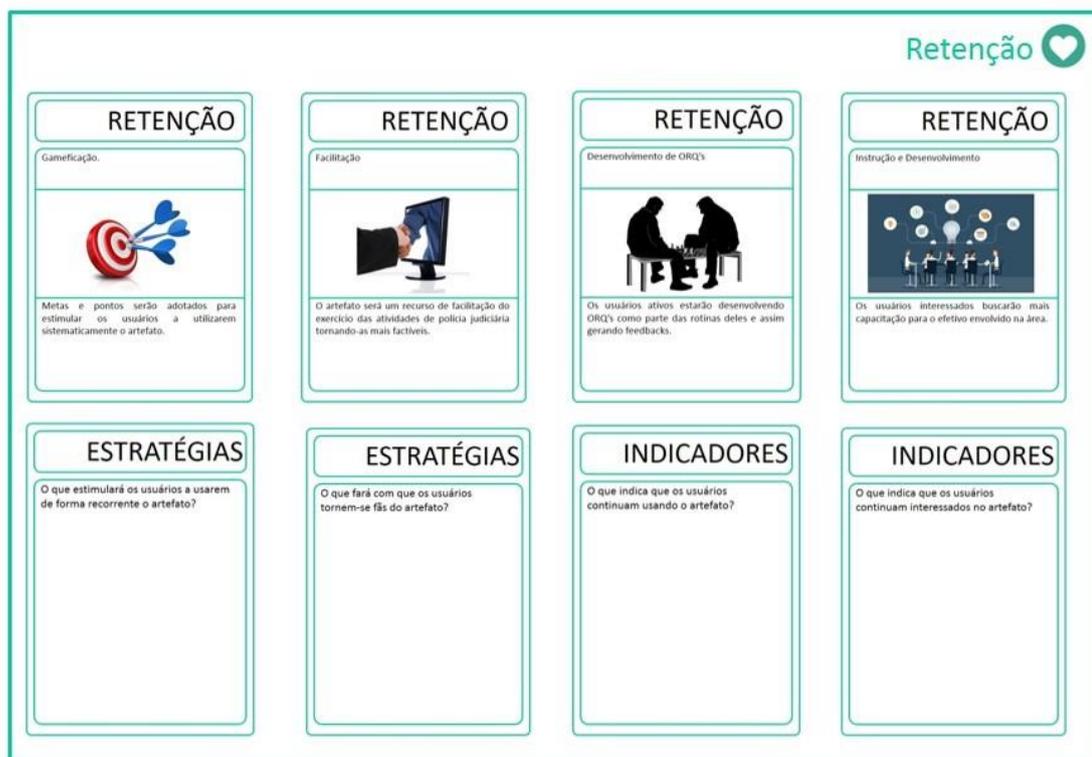
Além disso deve ser efetivado o desenvolvimento de cursos de capacitação para o compartilhamento de informações, facilitando o acesso aos usuários.

Com o intuito de monitorar a divulgação e aproveitamento do artefato deve ser feito um acompanhamento através da página institucional da PCPE.

Por fim, os dados de visitas à página institucional para baixar material disponibilizado ao público interno de agentes de segurança pública devem servir de base para reforçar o acompanhamento de utilização.

- b) Deck Retenção – Trabalha processos que visam manter os usuários interessados na utilização do artefato projetado.

Figura 18 – Deck Retenção



Fonte: O autor deste documento.

Após a aquisição do artefato pelo usuário busca-se manter a atenção dele para o artefato de forma a focar em estratégias com este objetivo.

No tabuleiro de retenção são dispostas as cartas de estratégias e indicadores com perguntas a serem respondidas nas cartas de retenção.

Os questionamentos acerca da retenção do artefato são dispostos e em seguida respondidos.

O que estimulará os usuários a usarem de forma recorrente o artefato?

O que fará com que os usuários tornem-se fãs do artefato?

O que indica que os usuários continuam usando o artefato?

O que indica que os usuários continuam interessados no artefato?

Através da gameificação, metas e pontos serão adotados para estimular os usuários a utilizarem sistematicamente o artefato.

O artefato será um recurso de facilitação do exercício das atividades de polícia judiciária tornando-as mais factíveis.

Os usuários ativos estarão desenvolvendo ORQ's como parte das rotinas deles e assim gerando feedbacks.

Os usuários interessados buscarão mais capacitação para o efetivo envolvido na área através de instrução, com foco no desenvolvimento das atividades relacionadas ao artefato.

c) Deck Monetização – Aquisição de receita através do artefato.

Figura 19 – Deck Monetização



Fonte: O autor deste documento.

Este deck em especial objetiva proporcionar um auxílio para o planejamento de estratégias para angariar receita através do artefato projetado.

Por conta de que várias estratégias podem demandar ajustes nas características do artefato, essas definições devem ocorrer ainda durante o processo do design e não apenas quando o artefato já estiver sendo comercializado.

No tabuleiro de monetização são dispostas as cartas de estratégias e indicadores com perguntas a serem respondidas nas cartas de monetização.

Os questionamentos acerca da monetização do artefato são dispostos e em seguida respondidos.

Quais as estratégias de receitas vindas de outras fontes que financiem o uso gratuito para o usuário?

Quais estratégias de receitas vindas diretamente do usuário?

Através do aumento da eficiência no emprego de meios materiais ter-se-á um rendimento indireto para os cofres públicos.

O Estado poderá solicitar diretamente da União, através da Secretaria Nacional de Segurança Pública, uma parceria financeira para dar um maior suporte ao funcionamento do artefato.

Através do emprego mais objetivo dos recursos humanos empregados ter-se-á um melhor aproveitamento da mão-de-obra propiciando economia de pessoal.

d) Deck Validação – Realiza a validação do artefato.

Figura 20 – Deck Validação



Fonte: O autor deste documento.

Realizar a validação do artefato antes da publicação é imprescindível, para tanto é montado um tabuleiro de validação que utiliza conjuntos de heurísticas aplicadas em enquetes ou entrevistas com pessoas com perfil da persona central do projeto.

Foram consultados 16 indivíduos que são especialistas em segurança pública sendo 7 mulheres e 9 homens, todos são policiais com mais de 5 anos de experiência em trabalhar com o planejamento de operações policiais, além de possuírem experiência prática de atuação tática.

A quantidade de respostas da enquete é indicada ao lado de cada resposta para que sejam montados os gráficos que explicitam o nível de aceitação dos potenciais usuários.

As enquetes são focadas nos aspectos:

Funcional = 67% dos pesquisados declararam que o artefato funciona perfeitamente, 33% dos pesquisados declararam que o artefato poderia funcionar melhor e nenhum dos pesquisados declarou que o artefato não funciona;

Estético = 64% dos pesquisados declararam que a aparência do artefato agrada muito, 36% dos pesquisados declararam que a aparência do artefato nem agrada nem desagrada e nenhum dos pesquisados declarou que a aparência do artefato não agrada;

Cognitivo = 60% dos pesquisados declararam que acharam simples aprender como usar o artefato, 30% dos pesquisados declararam que precisaram de ajuda para entender como o artefato funciona e 10% dos pesquisados declararam que acharam muito confuso o funcionamento do artefato;

Simbólico = 87% dos pesquisados declararam que o artefato remete a algo positivo, 13% dos pesquisados declararam que o artefato não remete a nenhum símbolo e nenhum dos pesquisados declarou que o artefato remete a algo negativo;

Social = 84% dos pesquisados declararam sentir orgulho do artefato e que mostrariam a todos que conhecem, 16% dos pesquisados se declararam indiferentes ao sentimento de orgulho em usar o artefato e nenhum dos pesquisados declarou que teria vergonha de usar o artefato.

Motivacional = 84% dos pesquisados declararam estar entusiasmados para usar o artefato, 16% dos pesquisados declararam não sentir vontade de usar o artefato, mas usariam por necessidade e nenhum dos pesquisados declarou que não usaria de forma alguma o artefato.

4.2.2 Aplicação da Ferramenta Bússola

Dando continuidade ao experimento, utiliza-se a Ferramenta Bússola com o foco na avaliação da aplicação de maneira complementar da Ferramenta Bússola ao Design Thinking Canvas em sua etapa de Configuração, mais especificamente na Função do Artefato para se obter um entendimento de outros aspectos relacionados a este. Foi trabalhada a Ferramenta Bússola sobre as Operações de Repressão Qualificada conforme os seguintes procedimentos:

1ª ETAPA – São elencados todos os requisitos que podem gerar riscos e vulnerabilidades em uma ORQ

Os requisitos são elencados nesta etapa sem que haja preocupação com organização. O objetivo neste momento é listar através de especialistas na área de segurança pública todos os requisitos envolvidos no desenvolvimento de uma Operação de Repressão Qualificada. Tal como se segue:

Número da ORQ; Nome da ORQ; Motivo gerador da investigação; Tempo de investigação; Crimes investigados (artigos); Coordenador da investigação (nome, fone e lotação); Coordenador da inteligência (nome, fone e lotação); Coordenador do planejamento operacional (nome, fone e lotação); Juiz responsável; Promotor responsável; Nota à imprensa e apresentação em PPT; Apontadores para os alvos; Organograma da Organização criminosa; Especificação de outros órgãos necessários para o desenvolvimento da operação; Quantidade geral de alvos; Há alvos fora do Estado?; Ambiente Operacional (com a indicação geral dos alvos em um mapa); Quantidade e tipos de mandados (prisão, busca e apreensão, condução coercitiva, busca e apreensão de menores, outros); Grau de periculosidade dos alvos (médio, alto, muito alto). {considerar antecedentes criminais, posse de arma de fogo, modus operandi, rotas de fuga}; Prontuários dos alvos (impressos e em meio digital); Foto e qualificação completa do alvo; Confirmação de endereço do alvo; Foto ou filmagem da residência com pontos de acesso e referência (Confirmação de moradia); Foto ou filmagem do trabalho com pontos de acesso e referência (Confirmação de trabalho); Mapa geral com localização do alvo, roteiro de chegada e coordenadas geográficas; Foto ou filmagem dos veículos do alvo – acompanhados pelas fichas do INFOSEG; Fichas do INFOSEG, sistemas da PCPE e SDS (Verificação da situação atual do alvo

[solto, preso, outro]); Fichas do IITB; Tipificação penal (Individualização dos delitos de cada alvo); Descrição do modus operandi de cada alvo; Interceptação telefônica; Interrogatórios para cada alvo; Pasta Coordenadores; Quadro de levantamento operacional; Plano Operacional; Quadro de acompanhamento geral; Quadro de acompanhamento do resultado final; Lista resumida de equipes; Lista de controle de efetivo; Lista de entrega de equipamentos; Lista de controle de estacionamento; Pasta Equipes táticas (Kit alvo); Capas das pastas; Lista de telefones; Lista de procedimentos gerais; Lista de Responsabilidades dos chefes de equipe; Orientação sobre o uso de algemas; Cronograma de ações; Modelo de autorização para busca; Modelo de Comunicação à família; Outros; Apresentação em PPT para imprensa; Reunião com o Coordenador Geral da Operação, o Chefe da Investigação, o Chefe da Inteligência e o Chefe do Planejamento; Confirmar autorização do Chefe de Polícia; Definir data, hora e local do briefing; Definir local do PZ; Definir hora de incursão nos alvos; Confirmar contato com chefia de polícia de outro Estado em que haja alvo da operação; Definir quantidade de cartórios necessários; Definir o total de pessoas envolvidas na operação especificando a quantidade por tipo de órgão, cargo e função; Definir, contatar e confirmar equipes; Contratação de mão-de-obra para carga e descarga de materiais apreendidos; Tecnologia da Informação ; Médica ou Bombeiros; Incursão (com subdivisões dos componentes de todos os órgãos envolvidos); Cerco; Apoio aéreo; Apoio aquático; k-9; Condução de presos e detidos com a documentação para exames periciais, audiência de custódia, presídio, etc; Administrativa; Distribuição de equipamentos no briefing; Controle da chegada das equipes táticas (encaminhamento para cartórios); Fotografia dos presos, detidos e material apreendido; Controle dos presos após término da parte cartorária (na carceragem); Recebimento de Advogados e familiares dos presos e detidos; Distribuição de refeições; Recebimento de equipamentos, das apreensões e da documentação das ouvidas realizadas (nos procedimentos cartorários); Controle de estacionamento no local do briefing e PZ; Análise (acompanhamento da monitoração telefônica); Apontadores; Atendimento à imprensa; Meios Materiais Disponíveis; Alicates cortadores de cadeados e correntes; Pés-de-cabra; Aríetes; Escadas portáteis; Marretas; Equipamentos para escavação; Meios de transporte (carros, motos, caminhões, guinchos, helicóptero, avião, embarcação, etc); EPI; Armamento pessoal e especial; Materiais eletrônicos para coleta de informações; Inteligência; Análise (Interceptação, Sistema TI); Campo (Operações, Colaboradores, Informantes,

outros); Investigação; Outros; Ter paciência e seguir os procedimentos para cada ação conforme descrito no Planejamento Operacional; Trabalhar a segurança dos Recursos Humanos; Trabalhar a segurança das Áreas e Instalações; Trabalhar a segurança da Documentação e do Material; Trabalhar a segurança dos Sistemas de Informação; Trabalhar a Segurança Ativa; Trabalhar o segmento de assuntos internos; Sempre elaborar Estórias-cobertura adequadas para garantir a integridade individual do policial e da unidade em que está lotado.

Trabalhar a cultura de procedimentos de inteligência atentando para os conceitos (Acesso, Credencial de segurança, Grau de sigilo, Necessidade de conhecer, Credenciamento, Compartimentação, Comprometimento); Nunca subestimar qualquer possibilidade de falha; Acreditar no que faz.

2ª ETAPA - Todos os riscos e vulnerabilidades listados na etapa anterior são explicados, escalonados e subdivididos em grupos por funcionalidade e relevância

O escalonamento deve seguir uma ordem lógica de agrupamento voltado para unir requisitos que estejam funcionalmente ligados ou que entre eles estabeleçam uma relação mais coesa, buscando atingir um objetivo comum. As explicações devem servir de base para que o usuário tenha uma noção o mais clara possível sobre a relevância do respectivo requisito.

1 Informações Iniciais – refere todas informações necessárias ao entendimento geral da investigação, das informações de inteligência e da equipe de planejamento para que o planejamento propriamente dito possa ser iniciado

1.1 Número da ORQ

Número de ordem da Operação de Repressão Qualificada para controle da unidade responsável.

1.2 Nome da ORQ

Nome designado para a ORQ para fins de acompanhamento e divulgação à imprensa.

1.3 Motivo gerador da investigação

Esclarece a razão que deu início à investigação que resultou no desenvolvimento da ORQ.

1.4 Tempo de investigação

Tempo decorrido desde o início da investigação principal que deu origem à ORQ.

1.5 Crimes investigados (artigos)

Todas as tipificações envolvidas na investigação e seus respectivos artigos e, se necessário, uma respectiva explicação.

1.6 Coordenador da investigação (nome, fone e lotação)

É o responsável pelo Inquérito policial denominado “inquérito mãe” que originou a ORQ. É responsável por decisões relacionadas à investigação, tais como, quem está ou não envolvido e o que é ou não pertinente que seja apreendido dentre outras questões. É quem solicita todos os mandados ao judiciário (de prisão, de busca e apreensão, de condução coercitiva de busca e apreensão de menores, etc). É responsável por dar suporte informacional ao Coordenador de planejamento operacional.

1.7 Coordenador da inteligência (nome, fone e lotação)

É responsável por todas as informações coletadas e a coletar sobre os alvos, coordena as equipes de operações de inteligência bem como as de análise de inteligência, monitoramento telefônico e telemático de alvos. É responsável por decisões sobre os protocolos para conseguir informações bem como de dar suporte informacional ao Coordenador de investigação e de planejamento operacional.

1.8 Coordenador do planejamento operacional (nome, fone e lotação)

É responsável por todo o planejamento envolvendo as ações do dia do desencadeamento da ORQ, o que envolve decisões sobre protocolos a serem desencadeados anterior e posteriormente ao dia da ação tática. Responsável por toda a parte logística da ORQ, por montar e coordenar toda as equipes envolvidas. É responsável por repassar todas as informações pertinentes ao coordenador geral.

1.9 Juiz responsável

É o responsável pelo preparo, expedição e acompanhamento dos mandados solicitados pelo coordenador de investigação.

1.10 Promotor responsável

É o responsável por acompanhar o caso apresentado pelo coordenador de investigação frente ao judiciário.

1.11 Nota à imprensa e apresentação em PPT

Documento para comunicar à imprensa (meios de comunicação em geral) sobre o desencadeamento da ORQ, objetivando dar maior visibilidade à ação policial e esclarecer informações evitando a disseminação de contrainformações.

1.12 Apontadores para os alvos

Policiais do sistema de inteligência responsáveis pela indicação da localização correta dos alvos às equipes de incursão além de auxiliarem em possíveis buscas posteriores.

1.13 Organograma da Organização criminosa

Documento que visa a melhor disposição para o correto entendimento do funcionamento da OrCrim. Deve disponibilizar fotografias dos alvos dentre outras necessárias.

1.14 Especificação de outros órgãos necessários para o desenvolvimento da operação

A ORQ é desenvolvida pela Polícia Judiciária (Polícia Civil), através do Inquérito Mãe produzido por uma autoridade – um Delegado de Polícia Civil. Porém, para o desenvolvimento da ação tática, pode ser necessária a utilização de equipes de outras instituições tais com a Polícia Militar, Polícia Federal, Polícia Rodoviária Federal dentre outras. Caso seja necessária a utilização destes efetivos diversos aos da Polícia Civil, eles devem ser elencados.

2 Alvos – refere todas as informações acerca dos alvos (pessoas e locais) que serão objeto de mandados na ORQ

2.1 Quantidade geral de alvos

Exata quantidade de pessoas que serão detidas, apreendidas, etc.

2.2 Há alvos fora do Estado?

Informação relevante que reflete na necessidade de fazer contato com outros entes governamentais ou não.

2.3 Ambiente Operacional (com a indicação geral dos alvos em um mapa)

Descreve a localização precisa dos alvos, demonstrando através de fotos, filmagens e mapas toda a situação geográfica no entorno das localidades onde serão realizadas incursões pelas equipes táticas. Se há rotas de fuga no local da incursão, o que pode aumentar a probabilidade de resistência encorajada pela possibilidade de fuga. Incluindo tábua de marés e a previsão do tempo para o dia da ação tática.

2.4 Quantidade e tipos de mandados (prisão, busca e apreensão, condução coercitiva, busca e apreensão de menores, outros)

Demonstra a quantidade exata de mandados especificando cada tipo existente para a ORQ.

2.5 Grau de periculosidade dos alvos (médio, alto, muito alto). {considerar antecedentes criminais, posse de arma de fogo, modus operandi, rotas de fuga}

Informação de extrema relevância que demonstrará o nível de periculosidade de cada alvo através de análise detalhada de vários aspectos pertinentes (objetivos e subjetivos), tais como:

1º - Aspecto Objetivo: adota-se uma pontuação de 1 a 3 onde, 1 equivale a média periculosidade, 2 equivale a alta periculosidade e 3 equivale a muito alta periculosidade. Sendo que o nível do alvo será:

1 - se o alvo não tem antecedentes criminais nem arma de fogo.

2 – se o alvo tem antecedentes criminais relativos a delitos não violentos.

3 - se o alvo tem antecedentes criminais relativos a delitos violentos.

*Caso haja indício de que o alvo tenha histórico de violência e possa estar em posse de arma de fogo, ele será automaticamente classificado objetivamente como nível 3.

2º- Aspectos Subjetivos: adota-se uma pontuação de 1 a 3 onde 1 equivale a média periculosidade, 2 equivale a alta periculosidade e 3 equivale a muito alta periculosidade. Esta pontuação será determinada pelo encarregado de Caso responsável pelo acompanhamento do *modus operandi* do alvo, a partir da sua percepção. (agressividade, rota de fuga).

2.6 Prontuários dos alvos (impressos e em meio digital)

Documento que contém todas as informações relevantes sobre o alvo no que tange às necessidades informacionais para garantir a segurança das equipes de incursão. É confeccionado pela equipe de inteligência e deve ser entregue no formato PDF ao Coordenador de Planejamento Operacional que não poderá alterá-lo (quaisquer necessidades relativas a alterações no prontuário devem ser solicitadas ao Coordenador de Inteligência).

2.6.1 Foto e qualificação completa do alvo

Foto atualizada do alvo com a qualificação completa (nome completo, data de nascimento, número de identificação, nome do pai, nome da mãe, etc) objetivando facilitar a identificação do alvo pela equipe de incursão na hora da captura.

2.6.2 Confirmação de endereço do alvo

Trata-se de uma informação objetiva sobre se foi confirmado que o alvo reside ou trabalha em local específico que será alvo de incursão posterior.

2.6.3 Foto ou filmagem da residência com pontos de acesso e referência (Confirmação de moradia)

Objetiva aumentar a segurança para a equipe de incursão e reduzir o tempo gasto com deslocamento.

2.6.4 Foto ou filmagem do trabalho com pontos de acesso e referência (Confirmação de trabalho)

Objetiva aumentar a segurança para a equipe de incursão e reduzir o tempo gasto com deslocamento.

2.6.5 Mapa geral com localização do alvo, roteiro de chegada e coordenadas geográficas

Objetiva aumentar a segurança para a equipe de incursão, reduzir o tempo gasto com deslocamento e indicar com precisão a localização do alvo para equipes de apoio aéreo e aquático.

2.6.6 Foto ou filmagem dos veículos do alvo – acompanhados pelas fichas do INFOSEG

Objetiva dar maiores informações sobre veículos pertencentes ao alvo que podem ser objeto de busca e apreensão.

2.6.7 Fichas do INFOSEG, sistemas da PCPE e SDS (Verificação da situação atual do alvo [solto, preso, outro])

Objetiva dar segurança informacional sobre o alvo e evitar retrabalho garantindo que a condição real do alvo seja a descrita na investigação (solto, preso, outro).

2.6.8 Fichas do IITB

Objetiva trazer informações mais confiáveis sobre o alvo.

2.6.9 Tipificação penal (Individualização dos delitos de cada alvo)

Importante para uma correta compreensão sobre a participação de cada alvo na OrCrim.

2.6.10 Descrição do modus operandi de cada alvo.

Importante para aumentar a segurança para a equipe de incursão.

2.6.11 Interceptação telefônica

Objetiva fornecer maior precisão informacional para captura dos alvos e aumentar a segurança para a equipe de incursão.

2.6.12 Interrogatórios para cada alvo

Documento que facilita o interrogatório dos alvos pelas equipes de incursão após realizarem a captura do alvo uma vez que estas não detém conhecimento prévio daqueles.

3 Documentos a produzir – refere todos os documentos necessários de serem confeccionados e suas finalidades para o desenvolvimento da ORQ

3.1 Pasta Coordenadores

São pastas contendo documentos necessários ao desenvolvimento das respectivas atividades de coordenação da ORQ, tais como, supervisão geral, coordenação de planejamento, de inteligência e de investigação.

3.1.1 Quadro de levantamento operacional

É um quadro utilizado para a primeira coleta de informações sobre a ORQ quando ocorre a primeira reunião com a equipe de planejamento, de inteligência, de investigação e com o supervisor geral. É o primeiro documento que deve ser produzido pelo coordenador do planejamento operacional.

3.1.2 Plano Operacional

É terceiro documento que deve ser produzido pelo coordenador do planejamento operacional. Condensa as informações gerais sobre a ORQ e traz de forma detalhada as informações sobre a linha temporal dos procedimentos esperados no desenvolvimento da ORQ.

3.1.3 Quadro de acompanhamento geral

É o segundo documento a ser produzido pelo coordenador do planejamento operacional. Apresenta de forma completa e condensada em um quadro objetivo com informações sobre todos os alvos e as respectivas equipes que atuarão no dia da incursão para dar cumprimento aos mandados.

3.1.4 Quadro de acompanhamento do resultado final

Documento a ser produzido após o quadro de acompanhamento geral. Visa servir de apoio para os coordenadores no registro do resultado dos cumprimentos dos mandados pelas equipes de incursão.

3.1.5 Lista resumida de equipes

Documento para auxiliar na organização do coordenador do planejamento operacional na distribuição das pastas para as equipes de incursão. Traz informações resumidas sobre alvos e equipes. Deve ser produzida após o quadro de acompanhamento geral.

3.1.6 Lista de controle de efetivo

Quadro que objetiva determinar a quantidade real de efetivo envolvida na ORQ de forma descritiva por cargo e função. Deve ser produzido após o quadro de acompanhamento geral.

3.1.7 Lista de entrega de equipamentos

Quadro que propicia o controle da distribuição de equipamentos para serem utilizados na ORQ e que devem ser devolvidos após o cumprimento dos mandados e retorno para o Ponto Zero – PZ.

3.1.8 Lista de controle de estacionamento

Quadro que auxilia no controle e organização da sequência de locais para estacionamento das viaturas no briefing (reunião inicial) facilitando a saída das equipes para dar cumprimento aos mandados.

3.2 Pasta Equipes táticas (Kit alvo)

São pastas contendo documentos necessários ao desenvolvimento das atividades das equipes que darão cumprimento aos mandados.

3.2.1 Capas das pastas

Documentos que servem para identificar o nome da ORQ, o número do alvo e o nome do chefe de equipe.

3.2.2 Lista de telefones

Documento contendo os números de telefone dos participantes da ORQ, tanto das equipes de coordenação quanto das equipes de cumprimento dos mandados. Objetiva facilitar a comunicação entre os participantes auxiliando em situações extremas.

3.2.3 Lista de procedimentos gerais

Documento que traz uma lista mínima de observações sobre segurança e especificidades sobre a ORQ a serem lidas pelo coordenador geral no momento do início do briefing (reunião inicial com todas as equipes à véspera do início do cumprimento dos mandados).

3.2.4 Lista de Responsabilidades dos chefes de equipe

Documento que traz uma lista de observações sobre segurança, específicas para as equipes que darão cumprimento aos mandados. Entendendo segurança não apenas relativa à ameaças físicas à vida, mas, também referente à segurança de informações.

3.2.5 Orientação sobre o uso de algemas

Documento orientando sobre a importância de se observar os aspectos relativos à utilização de algemas que passou a ser disciplinado pela Súmula Vinculante 11 de 2008 aprovada pelo plenário do Supremo Tribunal Federal e com esclarecimentos sobre os procedimentos a serem adotados visando a proteção dos policiais, da sociedade e dos indivíduos alvos dos mandados a serem cumpridos.

3.2.6 Cronograma de ações

Quadro demonstrativo com os horários das várias etapas a serem desenvolvidas na ORQ para que as equipes ajam de forma sincronizada.

3.2.7 Modelo de autorização para busca

Apesar da utilização na ORQ de mandados de busca e apreensão que autorizam as equipes de incursão (que vão cumprir os mandados) a proceder com buscas por objetos dentro de residências e estabelecimentos em geral, pode ser necessário que se faça uma busca em algum estabelecimento para o qual não se

tenha o mandado de busca e apreensão. É para esta finalidade que se presta o documento com o modelo de autorização para busca, desde que devidamente assinado pelo proprietário, morador ou trabalhador do estabelecimento onde precisará se proceder com a busca.

3.2.8 Modelo de Comunicação à família

Ao se efetuar a prisão de alguém é necessário que se realize, dentre outros procedimentos, a comunicação da prisão à família do preso, e, para facilitar o procedimento, coloca-se este modelo de Comunicação à Família já na pasta do alvo para que a comunicação seja feita, se possível, logo no local da prisão.

3.2.9 Outros

A depender da ORQ, podem surgir algumas necessidades documentais específicas apenas para uma determinada operação que deva ser devidamente preparada e colocada na pasta.

3.2.10 Apresentação em PPT para imprensa

Deve ser preparada, de forma antecipada, uma apresentação em formato de slides para que seja realizada uma explanação sobre a ORQ para a imprensa posteriormente. Isso para dar prosseguimento ao ciclo da ORQ que contempla posteriormente ao dia da deflagração e cumprimento dos mandados um contato com a imprensa.

4 Ações a executar – refere a todos os procedimentos que tem que ser tomados para o correto andamento dos trabalhos necessários ao desenvolvimento da ORQ

4.1 Reunião com o Coordenador Geral da Operação, o Chefe da Investigação, o Chefe da Inteligência e o Chefe do Planejamento

É a partir desta reunião que todos os coordenadores podem chegar em um consenso sobre a viabilidade da ORQ quanto a prazos e eficácia. É importante para que se receba a chancela do coordenador geral da ORQ que deve ser quem esteja no maior nível hierárquico em relação aos coordenadores envolvidos.

4.2 Confirmar autorização do Chefe de Polícia

É imprescindível que o Chefe de Polícia Civil seja informado sob todos os aspectos da ORQ e a autorize. Caberá ao Chefe de Polícia realizar a comunicação com os canais superiores como, por exemplo, o Secretário de Defesa Social.

4.3 Definir data, hora e local do briefing

O briefing ou reunião inicial das equipes para dar cumprimento aos mandados, deve ser devidamente estabelecido e comunicado a todos os participantes sob a tutela de cada coordenador. Para tanto tem que ser definidas data, hora e local.

4.4 Definir local do PZ

O ponto zero, ou local de retorno das equipes que cumprirão os mandados para realização das ouvidas e demais procedimentos cartorários / administrativos deve ser definido com atenção para a quantidade de equipes e capacidade de recebimento de pessoas do local.

4.5 Definir hora de incursão nos alvos

Nem sempre os alvos situam-se próximos uns aos outros, por isso, é necessário que se proceda a determinar um único horário para abordagem aos alvos e as respectivas demandas por liberação de equipes dentro do prazo para equalizar estas possíveis diferenças de localizações.

4.6 Confirmar contato com chefia de polícia de outro Estado em que haja alvo da operação

Por questões de respeito à jurisdição, área de atuação das polícias estaduais, quando houver alvos fora do território do Estado deve ser realizado contato com a Chefia de Polícia dos outros Estados, onde será necessário operar para estabelecer parcerias e evitar contratempos. Tal contato deve ser realizado pelo Chefe de Polícia.

4.7 Definir quantidade de cartórios necessários

Quando as equipes de cumprimento de mandado realizarem sua missão e retornarem para o PZ elas deverão ser direcionadas para cartórios, para tanto deve-se adequar a quantidade de cartórios à quantidade de equipes para dar maior

celeridade aos procedimentos cartorários e evitar desgaste desnecessário das equipes além de diminuir o tempo de trato com os detidos e presos reduzindo assim a possibilidade do surgimento de algum problema.

4.8 Definir o total de pessoas envolvidas na operação especificando a quantidade por tipo de órgão, cargo e função

Para que se aumente o controle sobre os procedimentos inerentes à ORQ é necessário que se especifique, com a maior certeza possível, a quantidade de pessoas envolvidas na ORQ de forma específica (tipo de órgão, cargo e função).

4.9 Definir, contatar e confirmar equipes

Todas as equipes participantes da ORQ devem ser contatadas para confirmar os prazos e datas como, por exemplo, a data, hora e local do briefing sob pena de prejuízo no cumprimento dos mandados.

4.10 Contratação de mão-de-obra para carga e descarga de materiais apreendidos

Caso seja prevista a necessidade de apreensão de grande quantidade de materiais ou até mesmo de materiais de grande porte, pesados ou de difícil transporte que impossibilite que os policiais o façam, é importante que se estabeleça contato com transportadoras para que seja realizado o transporte destes materiais. A pesquisa por transportadoras deve ser feita previamente sem que seja informado o motivo, devendo-se para tanto utilizar de Estória Cobertura (artifício que visa proteger a identidade / objetivo de pessoa ou órgão) para proteger o andamento da ORQ.

5 Equipes – refere a todas as equipes participantes da ORQ e suas devidas funções e responsabilidades

5.1 Tecnologia da Informação

Equipe responsável pela instalação e manutenção de computadores e rede para o estabelecimento de cartórios quando necessário nas sedes utilizadas como PZ para a ORQ. No dia da deflagração da ORQ deve haver ao menos um técnico no PZ para resolver qualquer contratempo com os equipamentos de informática.

5.2 Médica ou Bombeiros

A depender do nível de risco da ORQ e da disponibilidade pode ser acionada uma equipe médica para acompanhar as atividades em determinados alvos para dar o devido apoio caso seja necessário (dentre outros exemplos, além de feridos devido ao combate podem haver grávidas que possam vir a passar mal, idosos, crianças). Outro aspecto é relacionado à probabilidade de incêndios oriundos de possíveis confrontos em meio à um ambiente propício. Objetiva minimizar efeitos adversos do esperado em uma abordagem. São alocadas de acordo com as informações da investigação e inteligência.

5.3 Incursão (com subdivisões dos componentes de todos os órgãos envolvidos)

Responsável pelo cumprimento dos mandados. Deve ser composta por um Delegado, no mínimo três Agentes e um Escrivão. A depender da especificidade de cada ORQ pode ser acrescida por mais policiais da mesma instituição ou de outros órgãos.

5.4 Cerco

Responsável não pelo cumprimento dos mandados, mas, sim pela manutenção de um perímetro de segurança na região do entorno de um ou mais alvos evitando fugas e outros contratempos.

5.5 Apoio aéreo

Responsável pela utilização de aeronave para apoiar as equipes terrestres e aquáticas, para tanto deve estar com sistema de comunicação devidamente acertado com todas as equipes e com a localização geográfica (latitude e longitude) de cada alvo, além de contar com um policial que atuará como operador que conheça a disposição geográfica dos alvos e o ambiente operacional. Deve realizar seus deslocamentos em sincronia com as equipes terrestres e a aeronave deve estar configurada de acordo com necessidades específicas (aeromédica, combate, outras).

5.6 Apoio aquático

Responsável pela utilização de embarcações para apoiar as equipes terrestres para tanto deve estar com sistema de comunicação devidamente acertado com todas as equipes e com a localização geográfica (latitude e longitude) de cada alvo, além de

contar com um policial que atuará como operador que conheça a disposição geográfica dos alvos e o ambiente operacional. Deve realizar seus deslocamentos em sincronia com as equipes terrestres e a embarcação deve estar configurada de acordo com necessidades específicas.

5.7 K-9

Responsável pelo apoio às equipes de incursão no cumprimento dos mandados para localização de armamento, munição, drogas e pessoas com a utilização de cães devidamente treinados para estas funções.

5.8 Condução de presos e detidos com a documentação para exames periciais, audiência de custódia, presídio, etc.

Após a conclusão da fase cartorária pelas equipes de incursão os presos na ORQ devem ser encaminhados para realização de exames periciais, audiência de custódia dentre outros. Devido ao cansaço elevado da equipe de incursão faz-se necessário que outra equipe, a de condução de presos e detidos, faça esse encaminhamento que, na maior parte das vezes pode ser feito de uma única vez com todos os presos juntos. Dessa forma diminui-se o risco com acidentes devido ao cansaço.

5.9 Administrativa

Coordena a chegada das equipes no PZ, as encaminha aos cartórios, recebe e recolhe o material oriundo das ouvidas em cartório e repassa, posteriormente, para o chefe de investigação. Também recolhe os equipamentos utilizados pelas equipes de incursão para transposição de obstáculo e comunicação que foram cedidos como empréstimo quando do *briefing* e posteriormente devolve para a equipe de planejamento operacional.

5.10 Distribuição de equipamentos no briefing

Responsável pela entrega de equipamentos utilizados para auxiliar as equipes de incursão com a comunicação e com o traspasse de obstáculos. Alguns exemplos são rádios comunicadores, pés-de-cabra e alicates cortadores de correntes e cadeados. A distribuição deve ser feita aos chefes de equipe devidamente identificados e através de lista de controle com assinaturas para posterior conferência.

5.11 Controle da chegada das equipes táticas (encaminhamento para cartórios)

Responsável pelo acompanhamento da chegada de todas as equipes de incursão e o controle e encaminhamento destas aos devidos cartórios para darem início à fase cartorária da ORQ.

5.12 Fotografia dos presos, detidos e material apreendido

Responsável por executar fotografias dos presos, detidos e material apreendido para subsidiar o controle da ORQ além de coletar material para confecção da apresentação em meio digital para a imprensa no dia posterior ao da deflagração da ORQ.

5.13 Controle dos presos após término da parte cartorária (no xadrez)

Responsável pelo controle do fluxo de presos e detidos durante a ORQ de modo a evitar enganos que possam gerar algum desvio nos procedimentos de segurança. Normalmente é realizado por uma equipe lotada no local então utilizado como central de operações, também denominado Ponto Zero – PZ.

5.14 Recebimento de Advogados e familiares dos presos e detidos

Responsável por atender às demandas de advogados (devidamente nomeados por procuração legal como representantes dos presos ou detidos) e familiares dos presos ou detidos durante o desenvolvimento da ORQ. Normalmente é designada uma autoridade policial devidamente instruída com informações sobre a investigação.

5.15 Distribuição de refeições;

Responsável pela contratação, organização e supervisão da distribuição de refeições a todos os participantes da ORQ. Normalmente as refeições são servidas no horário aproximado de retorno das equipes de incursão objetivando amenizar o desgaste físico e mental das equipes e auxiliar na preparação para a sequência de procedimentos cartorários.

5.16 Recebimento de equipamentos, das apreensões e da documentação das ouvidas realizadas (nos procedimentos cartorários)

Responsável pelo controle e guarda de todos os materiais oriundos de apreensões nos alvos, de toda a documentação e dos respectivos equipamentos

utilizados pelas equipes de incursão para realizarem os cumprimentos dos mandados (estes equipamentos devem ser posteriormente devolvidos à equipe de planejamento operacional). Deve ser uma equipe ligada diretamente à autoridade policial responsável pela investigação, que, normalmente preside o “inquérito mãe” (inquérito policial que deu origem à investigação que originou a respectiva ORQ), pois, após o encerramento da ORQ, esta equipe juntamente com a respectiva autoridade será responsável por concluir os procedimentos legais e encaminhar à justiça sob força de prazo legal.

5.17 Controle de estacionamento no local do briefing e PZ

Responsável por organizar a chegada e saída das viaturas das equipes participantes da ORQ tanto no momento do briefing (reunião inicial antes da incursão aos alvos) evitando atrasos oriundos de engarrafamentos entre as equipes, quanto no momento de retorno das equipes ao PZ, demarcando locais para desembarque de presos, proporcionando mais segurança para as equipes e para os próprios presos além de evitar que a população que possa vir a transitar nas ruas do entorno do PZ seja prejudicada em seu deslocamento natural nas vias devido à quantidade de viaturas estacionadas (isso caso não haja um estacionamento interno no PZ).

5.18 Análise (acompanhamento da monitoração telefônica)

Responsável pelo acompanhamento das monitorações telefônicas dos alvos para subsidiar as equipes de incursão além de outros procedimentos sigilosos de inteligência.

5.19 Apontadores

Responsável pela indicação dos alvos às equipes de incursão, evitando ou diminuindo a possibilidade de retardo nas abordagens oriundas do desconhecimento do ambiente operacional além de auxiliarem a equipe de incursão com informações precisas sobre os respectivos alvos.

5.20 Atendimento à imprensa

Visa repassar as devidas informações à imprensa para dar maior visibilidade e transparência das ações da Polícia Judiciária desenvolvidas durante a respectiva ORQ. Função que fica à cargo do Coordenador Geral da ORQ no dia em que é feita a

incursão aos alvos e posteriormente, em uma coletiva previamente marcada, ficam responsáveis o Coordenador geral da ORQ e o Chefe de Investigação. Nos dois momentos sempre haverá o devido acompanhamento da equipe de assessoria de comunicação da polícia judiciária.

6 Meios Materiais Disponíveis – refere todos os materiais utilizados na ORQ objetivando reforçar o controle, aumentar a segurança e quantificar sua proporção subsidiando tomadas futuras de decisões sobre relocação e encaminhamento de equipamentos e respectivas equipes a depender das necessidades oriundas do desenvolvimento das ações táticas

Os meios materiais disponíveis podem ser os mais diversos possíveis a depender da demanda prévia oriunda das especificidades de cada alvo que devem ser devidamente estudados pela equipe de planejamento com o suporte informacional das equipes de investigação e inteligência.

Dentre vários outros tem-se:

- Alicates cortadores de cadeados e correntes;
- Pés-de-cabra;
- Aríetes;
- Escadas portáteis;
- Marretas;
- Equipamentos para escavação;
- Meios de transporte (carros, motos, caminhões, guinchos, helicóptero, avião, embarcação, etc);
- EPI;
- Armamento pessoal e especial;
- Materiais eletrônicos para coleta de informações.

7 Fontes de Informação – refere a origem das informações tratadas durante todo o ciclo da ORQ

7.1 Inteligência

7.1.1 Análise (Interceptação, Sistema TI)

Refere à equipe de inteligência responsável pelo monitoramento dos alvos que realiza as devidas análises com a utilização de tecnologias próprias.

7.1.2 Campo (Operações, Colaboradores, Informantes, outros)

Refere a equipe de inteligência responsável pela parte operacional da coleta de informações de campo.

7.2 Investigação

Refere à equipe de investigação que é responsável, normalmente, pelo início da consolidação da ORQ. Traz informações à respeito da importância de cada alvo para a investigação.

7.3 Outros

Refere a quaisquer outras fontes informacionais, como por exemplo o Ministério Público.

8 Orientações gerais sobre segurança e procedimentos

8.1 Ter paciência e seguir os procedimentos para cada ação conforme descrito no Planejamento Operacional

8.2 Trabalhar a segurança dos Recursos Humanos

8.3 Trabalhar a segurança das Áreas e Instalações

8.4 Trabalhar a segurança da Documentação e do Material

8.5 Trabalhar a segurança dos Sistemas de Informação

8.6 Trabalhar a Segurança Ativa

8.7 Trabalhar o segmento de assuntos internos

8.8 Sempre elaborar Estórias-cobertura adequadas para garantir a integridade individual do policial e da unidade em que está lotado

8.9 Trabalhar a cultura de procedimentos de inteligência atentando para os conceitos (Acesso, Credencial de segurança, Grau de sigilo, Necessidade de conhecer, Credenciamento, Compartimentação, Comprometimento)

8.10 Nunca subestimar qualquer possibilidade de falha

8.11 Acreditar no que faz

3ª ETAPA – É aplicada a Escala Likert a todos os riscos e vulnerabilidades listados

Os riscos e vulnerabilidades listados, explicados, escalonados e subdivididos em grupos por funcionalidade e relevância foram dispostos em planilhas para facilitar a aplicação da Escala Likert a estes.

Nesta etapa é avaliado o nível de importância dos requisitos presentes em uma ORQ e o potencial de cada um para gerar riscos e vulnerabilidades. A aplicação direta da escala Likert facilita a mensuração do grau de concordância dos indivíduos com os requisitos apresentados.

Foram aplicadas 16 planilhas, que, compiladas trouxeram a média seguinte de resultados:

Tabela 6 - Gradação do nível de importância dos requisitos presentes em uma ORQ para gerarem riscos e vulnerabilidades em uma ORQ através da Escala Likert

Grupos por afinidade.	Nº de ordem dos requisitos	Riscos e Vulnerabilidades	Importância				
			Menor			Maior	
			1	2	3	4	5
Grupo 1 (Informações Iniciais)	1	Número da ORQ			X		
	2	Nome da ORQ			X		
	3	Motivo gerador da investigação					X
	4	Tempo de investigação					X
	5	Crimes investigados (artigos)					X
	6	Coordenador da investigação (nome, fone e lotação)					X
	7	Coordenador da inteligência (nome, fone e lotação)					X
	8	Coordenador do planejamento operacional (nome, fone e lotação)					X
	9	Juiz responsável				X	
	10	Promotor responsável				X	
	11	Nota à imprensa e apresentação em PPT;			X		
	12	Apontadores para os alvos;					X

	13	Organograma da Organização criminosa.	X
	14	Especificação de outros órgãos necessários para o desenvolvimento da operação.	X
Grupo 2 (Alvos)	15	Quantidade geral de alvos	X
	16	Há alvos fora do Estado?	X
	17	Ambiente Operacional (com a indicação geral dos alvos em um mapa, tábua de marés e previsão do tempo).	X
	18	Quantidade e tipos de mandados (prisão, busca e apreensão, condução coercitiva, busca e apreensão de menores, outros);	X
	19	Grau de periculosidade dos alvos (médio, alto, muito alto). {considerar antecedentes criminais, posse de arma de fogo, modus operandi, rotas de fuga}	X
	20	Prontuários dos alvos (impressos e em meio digital);	X
	21	Foto e qualificação completa do alvo.	X
	22	Confirmação de endereço do alvo.	X
	23	Foto ou filmagem da residência com pontos de acesso e referência (Confirmação de moradia).	X

	24	Foto ou filmagem do trabalho com pontos de acesso e referência (Confirmação de trabalho).	X
	25	Mapa geral com localização do alvo, roteiro de chegada e coordenadas geográficas.	X
	26	Foto ou filmagem dos veículos do alvo – acompanhados pelas fichas do INFOSEG.	X
	27	Fichas do INFOSEG, sistemas da PCPE e SDS (Verificação da situação atual do alvo[solto, preso, outro]).	X
	28	Fichas do IITB.	X
	29	Tipificação penal (Individualização dos delitos de cada alvo).	X
	30	Descrição do modus operandi de cada alvo.	X
	31	Interceptação telefônica.	X
	32	Interrogatórios para cada alvo.	X
Grupo 3	33	Pasta Coordenadores.	X
(Documentos a produzir)	34	Quadro de levantamento operacional;	X
	35	Plano Operacional;	X
	36	Quadro de acompanhamento geral;	X

37	Quadro de acompanhamento do resultado final;	X
38	Lista resumida de equipes;	X
39	Lista de controle de efetivo;	X
40	Lista de entrega de equipamentos;	X
41	Lista de controle de estacionamento.	X
42	Pasta Equipes táticas (Kit alvo):	X
43	Capas das pastas;	X
44	Lista de telefones;	X
45	Lista de procedimentos gerais;	X
46	Lista de Responsabilidades dos chefes de equipe;	X
47	Orientação sobre o uso de algemas;	X
48	Cronograma de ações;	X
49	Modelo de autorização para busca;	X
50	Modelo de Comunicação à família;	X
51	Outros	X
52	Apresentação em PPT para imprensa.	X

Grupo 4 (Ações a executar)	53	Reunião com o Coordenador Geral da Operação, o Chefe da Investigação, o Chefe da Inteligência e o Chefe do Planejamento;	X
	54	Confirmar autorização do Chefe de Polícia.	X
	55	Definir data, hora e local do briefing	X
	56	Definir local do PZ	X
	57	Definir hora de incursão nos alvos	X
	58	Confirmar contato com chefia de polícia de outro Estado em que haja alvo da operação.	X
	59	Definir quantidade de cartórios necessários;	X
	60	Definir o total de pessoas envolvidas na operação especificando a quantidade por tipo de órgão, cargo e função.	X
	61	Definir, contatar e confirmar equipes;	X
	62	Contratação de mão-de-obra para carga e descarga de materiais apreendidos.	X
Grupo 5 (Equipes)	63	TI (instalação computadores para cartório);	X
	64	Médica ou Bombeiros	X
	65	Incursão (com subdivisões dos componentes de todos os órgãos envolvidos) para captura de alvos;	X
	66	Cerco;	X

67	Apoio aéreo	X
68	Apoio aquático;	X
69	k-9	X
70	Condução de presos e detidos com a documentação para exames periciais, audiência de custódia, presídio, etc;	X
71	Administrativa;	X
72	Distribuição de equipamentos no briefing;	X
73	Controle da chegada das equipes táticas (encaminhamento para cartórios);	X
74	Fotografia dos presos, detidos e material apreendido;	X
75	Controle dos presos após término da parte cartorária (no xadrez).	X
76	Recebimento de Advogados e familiares dos presos e detidos;	X
77	Distribuição de refeições;	X
78	Recebimento dos equipamentos, das apreensões e das ouvidas realizadas;	X
79	Controle de estacionamento no local do briefing e PZ;	X
80	Análise (acompanhamento da monitoração telefônica);	X
81	Apontadores	X
82	Atendimento à imprensa	X
83	Alicates cortadores de cadeados e correntes.	X

Grupo 6 (Meios Materiais Disponíveis)	84	Pés-de-cabra.	X
	85	Aríetes.	X
	86	Escadas portáteis.	X
	87	Marretas.	X
	88	Equipamentos para escavação.	X
	89	Meios de transporte (carros, motos, caminhões, guinchos, helicóptero, avião, embarcação, etc).	X
	90	EPI.	X
	91	Armamento pessoal e especial.	X
	92	Materiais eletrônicos para coleta de informações.	X
	Grupo 7 (Fontes de Informação.)	93	Inteligência.
94		Análise (Interceptação, Sistema TI)	X
95		Campo (Operações, Colaboradores, Informantes, outros)	X
96		Investigação.	X
97		Outros	X
Grupo 8 (Orientações gerais)	98	Ter paciência e seguir os procedimentos para cada ação como a execução do Planejamento Operacional.	X

sobre segurança e procedimentos)	99	Trabalhar a segurança dos Recursos Humanos;	X
	100	Trabalhar a segurança das Áreas e Instalações.	X
	101	Trabalhar a segurança da Documentação e do Material;	X
	102	Trabalhar a segurança dos Sistemas de Informação;	X
	103	Trabalhar a Segurança Ativa;	X
	104	Trabalhar o segmento de assuntos internos.	X
	105	Sempre elaborar Estórias-cobertura adequadas para garantir a integridade individual do policial e da unidade em que está lotado.	X
	106	Trabalhar a cultura de procedimentos de inteligência atentando para os conceitos (Acesso, Credencial de segurança, Grau de sigilo, Necessidade de conhecer, Credenciamento, Compartimentação, Comprometimento).	X
	107	Nunca subestimar qualquer possibilidade de falha.	X
	108	Acreditar no que faz.	X

Após serem submetidos à Escala Likert, os riscos e vulnerabilidades receberam em sua maioria o grau de importância acima do nível 3. Os indivíduos demonstraram que concordam que os requisitos apresentados e que estão presentes em uma ORQ tem um nível de importância, em sua maioria acima de 3 o que direciona para o mesmo nível de importância na possibilidade desses requisitos gerarem riscos e vulnerabilidades.

4ª ETAPA – É aplicada a Tabela GUT a todos os riscos e vulnerabilidades listados

Os riscos e vulnerabilidades listados, explicados, escalonados e subdivididos em grupos por funcionalidade e relevância foram dispostos em planilhas para facilitar a aplicação da Tabela GUT a estes.

Nesta etapa é avaliada a priorização dos requisitos presentes em uma ORQ através de uma matriz de priorização de prioridades para a resolução de problemas – a tabela GUT. Dessa forma tem-se listados os requisitos tidos como prioritários e que deverão ter a atenção inicial direcionada para eles para que possam sanar quaisquer problemas relacionados diretamente a eles.

Foram aplicadas 16 tabelas, que, compiladas trouxeram a média seguinte de resultados:

Tabela 7 - Priorização de requisitos presentes em uma ORQ através da ferramenta G.U.T.

Ordem	Itens a Priorizar	G	U	T	G x U x T
1	Número da ORQ	2	1	1	2
2	Nome da ORQ	5	1	1	5
3	Motivo gerador da investigação	4	3	1	12
4	Tempo de investigação	4	1	1	4
5	Crimes investigados (artigos)	5	4	3	60
6	Coordenador da investigação (nome, fone e lotação)	2	5	5	50
7	Coordenador da inteligência (nome, fone e lotação)	2	5	5	50
8	Coordenador do planejamento operacional (nome, fone e lotação)	2	5	4	40
9	Juiz responsável	2	2	1	4
10	Promotor responsável	2	2	1	4
11	Nota à imprensa e apresentação em PPT;	1	2	1	2
12	Apontadores para os alvos;	4	5	5	100
13	Organograma da Organização criminosa.	4	3	3	36
14	Especificação de outros órgãos necessários para o desenvolvimento da operação.	4	4	4	64
15	Quantidade geral de alvos	4	4	4	64

16	Há alvos fora do Estado?	4	5	5	100
17	Ambiente Operacional (com a indicação geral dos alvos em um mapa, tábua de marés e previsão do tempo).	4	5	5	100
18	Quantidade e tipos de mandados (prisão, busca e apreensão, condução coercitiva, busca e apreensão de menores, outros);	4	5	4	80
19	Grau de periculosidade dos alvos (médio, alto, muito alto). {considerar antecedentes criminais, posse de arma de fogo, modus operandi, rotas de fuga}	4	4	4	64
20	Prontuários dos alvos (impressos e em meio digital);	3	4	5	60
21	Foto e qualificação completa do alvo.	3	5	5	75
22	Confirmação de endereço do alvo.	5	5	5	125
23	Foto ou filmagem da residência com pontos de acesso e referência (Confirmação de moradia).	5	5	5	125
24	Foto ou filmagem do trabalho com pontos de acesso e referência (Confirmação de trabalho).	4	5	5	100
25	Mapa geral com localização do alvo, roteiro de chegada e coordenadas geográficas.	2	5	4	40
26	Foto ou filmagem dos veículos do alvo – acompanhados pelas fichas do INFOSEG.	3	3	4	36
27	Fichas do INFOSEG, sistemas da PCPE e SDS (Verificação da situação atual do alvo[solto, preso, outro]).	3	4	4	48
28	Fichas do IITB.	4	3	3	36

29	Tipificação penal (Individualização dos delitos de cada alvo).	3	3	4	36
30	Descrição do modus operandi de cada alvo.	4	4	4	64
31	Interceptação telefônica.	5	5	5	125
32	Interrogatórios para cada alvo.	3	3	4	36
33	Pasta Coordenadores.	3	3	2	18
34	Quadro de levantamento operacional;	4	4	4	64
35	Plano Operacional;	4	4	4	64
36	Quadro de acompanhamento geral;	4	4	4	64
37	Quadro de acompanhamento do resultado final;	4	4	4	64
38	Lista resumida de equipes;	2	2	2	8
39	Lista de controle de efetivo;	3	3	3	27
40	Lista de entrega de equipamentos;	3	3	3	27
41	Lista de controle de estacionamento.	3	3	3	27
42	Pasta Equipes táticas (Kit alvo):	3	3	3	27
43	Capas das pastas;	2	2	2	8
44	Lista de telefones;	3	3	3	27
45	Lista de procedimentos gerais;	2	2	2	8

46	Lista de Responsabilidades dos chefes de equipe;	2	2	3	12
47	Orientação sobre o uso de algemas;	2	2	2	8
48	Cronograma de ações;	2	4	4	32
49	Modelo de autorização para busca;	3	3	4	36
50	Modelo de Comunicação à família;	3	3	3	27
51	Outros	2	3	3	18
52	Apresentação em PPT para imprensa.	2	2	1	4
53	Reunião com o Coordenador Geral da Operação, o Chefe da Investigação, o Chefe da Inteligência e o Chefe do Planejamento;	4	5	5	100
54	Confirmar autorização do Chefe de Polícia.	5	5	5	125
55	Definir data, hora e local do briefing	5	5	5	125
56	Definir local do PZ	5	5	5	125
57	Definir hora de incursão nos alvos	5	5	5	125
58	Confirmar contato com chefia de polícia de outro Estado em que haja alvo da operação.	5	5	5	125
59	Definir quantidade de cartórios necessários;	4	4	4	64

60	Definir o total de pessoas envolvidas na operação especificando a quantidade por tipo de órgão, cargo e função.	5	5	5	125
61	Definir, contatar e confirmar equipes;	4	4	5	80
62	Contratação de mão-de-obra para carga e descarga de materiais apreendidos.	2	3	3	18
63	TI (instalação computadores para cartório);	3	4	4	48
64	Médica ou Bombeiros	4	5	5	100
65	Incursão (com subdivisões dos componentes de todos os órgãos envolvidos) para captura de alvos;	4	5	5	100
66	Cerco;	4	5	5	100
67	Apoio aéreo	4	5	5	100
68	Apoio aquático;	4	5	5	100
69	k-9	4	5	4	80
70	Condução de presos e detidos com a documentação para exames periciais, audiência de custódia, presídio, etc;	4	5	4	80
71	Administrativa;	3	3	3	27

72	Distribuição de equipamentos no briefing;	2	3	3	18
73	Controle da chegada das equipes táticas (encaminhamento para cartórios);	4	3	3	36
74	Fotografia dos presos, detidos e material apreendido;	3	3	3	27
75	Controle dos presos após término da parte cartorária (no xadrez).	3	3	3	27
76	Recebimento de Advogados e familiares dos presos e detidos;	3	3	3	27
77	Distribuição de refeições;	3	3	3	27
78	Recebimento dos equipamentos, das apreensões e das ouvidas realizadas;	3	3	3	27
79	Controle de estacionamento no local do briefing e PZ;	2	2	2	8
80	Análise (acompanhamento da monitoração telefônica);	4	5	4	80
81	Apontadores	5	5	5	125
82	Atendimento à imprensa	3	3	3	27
83	Alicates cortadores de cadeados e correntes.	4	4	4	64
84	Pés-de-cabra.	4	4	4	64
85	Aríetes.	4	4	4	64

86	Escadas portáteis.	4	4	4	64
87	Marretas.	4	4	4	64
88	Equipamentos para escavação.	3	3	3	27
89	Meios de transporte (carros, motos, caminhões, guinchos, helicóptero, avião, embarcação, etc).	5	5	5	125
90	EPI.	5	5	5	125
91	Armamento pessoal e especial.	5	5	5	125
92	Materiais eletrônicos para coleta de informações.	4	4	4	64
93	Inteligência.	5	5	5	125
94	Análise (Interceptação, Sistema TI)	5	5	5	125
95	Campo (Operações, Colaboradores, Informantes, outros)	5	5	5	125
96	Investigação.	5	5	5	125
97	Outros	3	3	3	27
98	Ter paciência e seguir os procedimentos para cada ação como a execução do Planejamento Operacional.	4	4	4	64
99	Trabalhar a segurança dos Recursos Humanos;	4	4	4	64
100	Trabalhar a segurança das Áreas e Instalações.	4	4	4	64

101	Trabalhar a segurança da Documentação e do Material;	4	4	4	64
102	Trabalhar a segurança dos Sistemas de Informação;	4	4	4	64
103	Trabalhar a Segurança Ativa;	4	4	4	64
104	Trabalhar o segmento de assuntos internos.	4	4	4	64
105	Sempre elaborar Estórias-cobertura adequadas para garantir a integridade individual do policial e da unidade em que está lotado.	4	4	4	64
106	Trabalhar a cultura de procedimentos de inteligência atentando para os conceitos (Acesso, Credencial de segurança, Grau de sigilo, Necessidade de conhecer, Credenciamento, Compartimentação, Comprometimento).	4	4	4	64
107	Nunca subestimar qualquer possibilidade de falha.	4	4	4	64
108	Acreditar no que faz.	4	4	4	64

Os resultados obtidos com a aplicação da Tabela GUT a todos os riscos e vulnerabilidades listados demonstraram uma tendência a priorização da maioria dos requisitos presentes em uma ORQ.

Os requisitos foram analisados pelos indivíduos com base em sua experiência profissional e, portanto, tem em sua avaliação o fator empírico como sendo determinante, porém, trazem consigo também aplicações práticas que já foram devidamente testadas pelos indivíduos e produziram resultados satisfatórios no cotidiano deles.

5ª ETAPA – É realizado um cruzamento entre a Escala Likert e a Tabela GUT

Esta etapa objetiva demarcar os requisitos tidos como mais importantes em uma ORQ. Por conta disso deve-se priorizar a atenção a estes requisitos objetivando melhorar a qualidade das decisões tomadas.

É realizado um cruzamento entre a Escala Likert e a Tabela GUT objetivando identificar os requisitos prioritários em uma ORQ.

Nesta etapa os requisitos marcados como prioritários comporão uma guide line final a ser observada como base componente mínima em uma ORQ. Tal guide line deverá ser tida como um mínimo obrigatório de componentes para que o resultado almejado seja alcançado de maneira satisfatória.

Tabela 8 - Guide Line de Valores Prioritários Quando da Avaliação de Requisitos da Operação de Repressão Qualificada.

Grupos por afinidade.	Nº de ordem	Requisitos
Grupo 1 (Informações Iniciais)	3	Motivo gerador da investigação
	4	Tempo de investigação
	5	Crimes investigados (artigos)
	6	Coordenador da investigação (nome, fone e lotação)
	7	Coordenador da inteligência (nome, fone e lotação)
	8	Coordenador do planejamento operacional (nome, fone e lotação)
	9	Juiz responsável
	10	Promotor responsável
	12	Apontadores para os alvos;
	13	Organograma da Organização criminosa.
	14	Especificação de outros órgãos necessários para o desenvolvimento da operação.
Grupo 2 (Alvos)	15	Quantidade geral de alvos
	16	Há alvos fora do Estado?
	17	Ambiente Operacional (com a indicação geral dos alvos em um mapa, tábua de marés e previsão do tempo).
	18	Quantidade e tipos de mandados (prisão, busca e apreensão, condução coercitiva, busca e apreensão de menores, outros);
	19	Grau de periculosidade dos alvos (médio, alto, muito alto). {considerar antecedentes criminais, posse de arma de fogo, modus operandi, rotas de fuga}

	20	Prontuários dos alvos (impressos e em meio digital);
	21	Foto e qualificação completa do alvo.
	22	Confirmação de endereço do alvo.
	23	Foto ou filmagem da residência com pontos de acesso e referência (Confirmação de moradia).
	24	Foto ou filmagem do trabalho com pontos de acesso e referência (Confirmação de trabalho).
	25	Mapa geral com localização do alvo, roteiro de chegada e coordenadas geográficas.
	26	Foto ou filmagem dos veículos do alvo – acompanhados pelas fichas do INFOSEG.
	27	Fichas do INFOSEG, sistemas da PCPE e SDS (Verificação da situação atual do alvo[solto, preso, outro]).
	28	Fichas do IITB.
	29	Tipificação penal (Individualização dos delitos de cada alvo).
	30	Descrição do modus operandi de cada alvo.
	31	Interceptação telefônica.
	32	Interrogatórios para cada alvo.
Grupo 3	33	Pasta Coordenadores.
(Documentos a produzir)	34	Quadro de levantamento operacional;
	35	Plano Operacional;
	36	Quadro de acompanhamento geral;
	37	Quadro de acompanhamento do resultado final;
	38	Lista resumida de equipes;
	39	Lista de controle de efetivo;
	40	Lista de entrega de equipamentos;
	41	Lista de controle de estacionamento.

	42	Pasta Equipes táticas (Kit alvo):
	43	Capas das pastas;
	44	Lista de telefones;
	45	Lista de procedimentos gerais;
	46	Lista de Responsabilidades dos chefes de equipe;
	47	Orientação sobre o uso de algemas;
	48	Cronograma de ações;
	49	Modelo de autorização para busca;
	50	Modelo de Comunicação à família;
Grupo 4 (Ações a executar)	53	Reunião com o Coordenador Geral da Operação, o Chefe da Investigação, o Chefe da Inteligência e o Chefe do Planejamento;
	54	Confirmar autorização do Chefe de Polícia.
	55	Definir data, hora e local do briefing
	56	Definir local do PZ
	57	Definir hora de incursão nos alvos
	58	Confirmar contato com chefia de polícia de outro Estado em que haja alvo da operação.
	59	Definir quantidade de cartórios necessários;
	60	Definir o total de pessoas envolvidas na operação especificando a quantidade por tipo de órgão, cargo e função.
	61	Definir, contatar e confirmar equipes;
	62	Contratação de mão-de-obra para carga e descarga de materiais apreendidos.
Grupo 5 (Equipes)	63	TI (instalação computadores para cartório);
	64	Médica ou Bombeiros

	65	Incursoão (com subdivisões dos componentes de todos os órgãos envolvidos) para captura de alvos;
	66	Cerco;
	67	Apoio aéreo
	68	Apoio aquático;
	69	k-9
	70	Condução de presos e detidos com a documentação para exames periciais, audiência de custódia, presídio, etc;
	71	Administrativa;
	72	Distribuição de equipamentos no briefing;
	73	Controle da chegada das equipes táticas (encaminhamento para cartórios);
	74	Fotografia dos presos, detidos e material apreendido;
	75	Controle dos presos após término da parte cartorária (no xadrez).
	76	Recebimento de Advogados e familiares dos presos e detidos;
	77	Distribuição de refeições;
	78	Recebimento dos equipamentos, das apreensões e das ouvidas realizadas;
	79	Controle de estacionamento no local do briefing e PZ;
	80	Análise (acompanhamento da monitoração telefônica);
	81	Apontadores
	82	Atendimento à imprensa
Grupo 6 (Meios	83	Alicates cortadores de cadeados e correntes.
Materiais	84	Pés-de-cabra.
Disponíveis)	85	Aríetes.
	86	Escadas portáteis.
	87	Marretas.

	88	Equipamentos para escavação.
	89	Meios de transporte (carros, motos, caminhões, guinchos, helicóptero, avião, embarcação, etc).
	90	EPI.
	91	Armamento pessoal e especial.
	92	Materiais eletrônicos para coleta de informações.
Grupo 7 (Fontes de Informação.)	93	Inteligência.
	94	Análise (Interceptação, Sistema TI)
	95	Campo (Operações, Colaboradores, Informantes, outros)
	96	Investigação.
	97	Outros
Grupo 8 (Orientações gerais sobre segurança e procedimentos)	98	Ter paciência e seguir os procedimentos para cada ação como a execução do Planejamento Operacional.
	99	Trabalhar a segurança dos Recursos Humanos;
	100	Trabalhar a segurança das Áreas e Instalações.
	101	Trabalhar a segurança da Documentação e do Material;
	102	Trabalhar a segurança dos Sistemas de Informação;
	103	Trabalhar a Segurança Ativa;
	104	Trabalhar o segmento de assuntos internos.
	105	Sempre elaborar Estórias-cobertura adequadas para garantir a integridade individual do policial e da unidade em que está lotado.
	106	Trabalhar a cultura de procedimentos de inteligência atentando para os conceitos (Acesso, Credencial de segurança, Grau de sigilo, Necessidade de conhecer, Credenciamento, Compartimentação, Comprometimento).
	107	Nunca subestimar qualquer possibilidade de falha.
	108	Acreditar no que faz.

Os requisitos resultantes do cruzamento das indicações de nível de importância e grau de urgência são tidos como prioritários em uma ORQ. Para tanto devem ser observados como componentes mínimos aceitáveis para o desenvolvimento satisfatório do planejamento de uma Operação de Repressão Qualificada. E passam a compor uma guide line de orientação procedimental.

4.3 DISCUSSÃO

A utilização da metodologia Design Thinking Canvas para a gestão de protocolos de segurança pública aliado à Ferramenta Bússola possibilitou observar aspectos que anteriormente eram relegados ao esquecimento.

Um exemplo disto foi a identificação de alguns protocolos e mais ainda da sequência correta de utilização, o que passou a assegurar que não fossem puladas etapas no processo de tomada de decisões evitando o desperdício de tempo e de recursos financeiros como a antecipação de protocolos operacionais que envolviam a convocação de efetivo e a contratação de serviços terceirizados que posteriormente se mostraram precipitados e tiveram que ser descartados devido ao adiamento de operações por falta de parte de documentos, equipamentos e pessoal especializado para a execução da missão.

Por fim, foram estabelecidos padrões que se embasaram nas necessidades observadas e buscaram atendê-las e obtiveram uma aprovação satisfatória dos usuários.

Ficou estabelecida uma cadeia de protocolos a ser seguida desde a reunião inicial com o Chefe de Polícia e seguindo até o momento posterior à deflagração da ação tática da Operação de Repressão Qualificada, quais sejam:

1º) São coletadas as informações iniciais que são todas as necessárias ao entendimento geral da investigação, das informações de inteligência e da equipe de planejamento para que o planejamento propriamente dito possa ser iniciado (a descrição das informações está no desenvolvimento da Ferramenta Bússola);

2º) São coletadas todas as informações acerca dos alvos (pessoas e locais) que serão objeto de mandados na ORQ (a descrição das informações está no desenvolvimento da Ferramenta Bússola);

3º) São produzidos todos os documentos necessários para o desenvolvimento da ORQ (a descrição das informações está no desenvolvimento da Ferramenta Bússola);

4º) As ações que tem ser executadas ao longo de todo o processo vão sendo realizadas e conferidas de analogamente às outras etapas, elas referem a todos os procedimentos que tem que ser tomados para o correto andamento dos trabalhos necessários ao desenvolvimento da ORQ (a descrição das informações está no desenvolvimento da Ferramenta Bússola);

5º) São montadas todas as equipes que comporão o efetivo total da ORQ e são repassadas as devidas funções e responsabilidades (a descrição das informações está no desenvolvimento da Ferramenta Bússola);

6º) São devidamente listados e encaminhados para as respectivas equipes todos os meios materiais utilizados na ORQ objetivando reforçar o controle, aumentar a segurança e quantificar sua proporção subsidiando tomadas futuras de decisões sobre relocação e encaminhamento de equipamentos e respectivas equipes a depender das necessidades oriundas do desenvolvimento das ações táticas.

Outro aspecto é de que deve ficar claro para os coordenadores a correta procedência das fontes de informação que dizem respeito a origem das informações tratadas durante todo o ciclo da ORQ. Tal preocupação remonta a evitar dubiedades e decisões equivocadas no andamento dos processos operacionais. As informações oriundas da equipe de inteligência, apesar de serem trabalhadas de forma conjunta com a equipe de investigação, podem apresentar-se diferenciadas, boa parte das vezes, quanto à fidedignidade.

Igualmente importantes são as orientações gerais sobre segurança e procedimentos que norteiam o andamento dos trabalhos e, dentre outras, buscam assegurar a segurança do efetivo envolvido e de suas unidades operacionais.

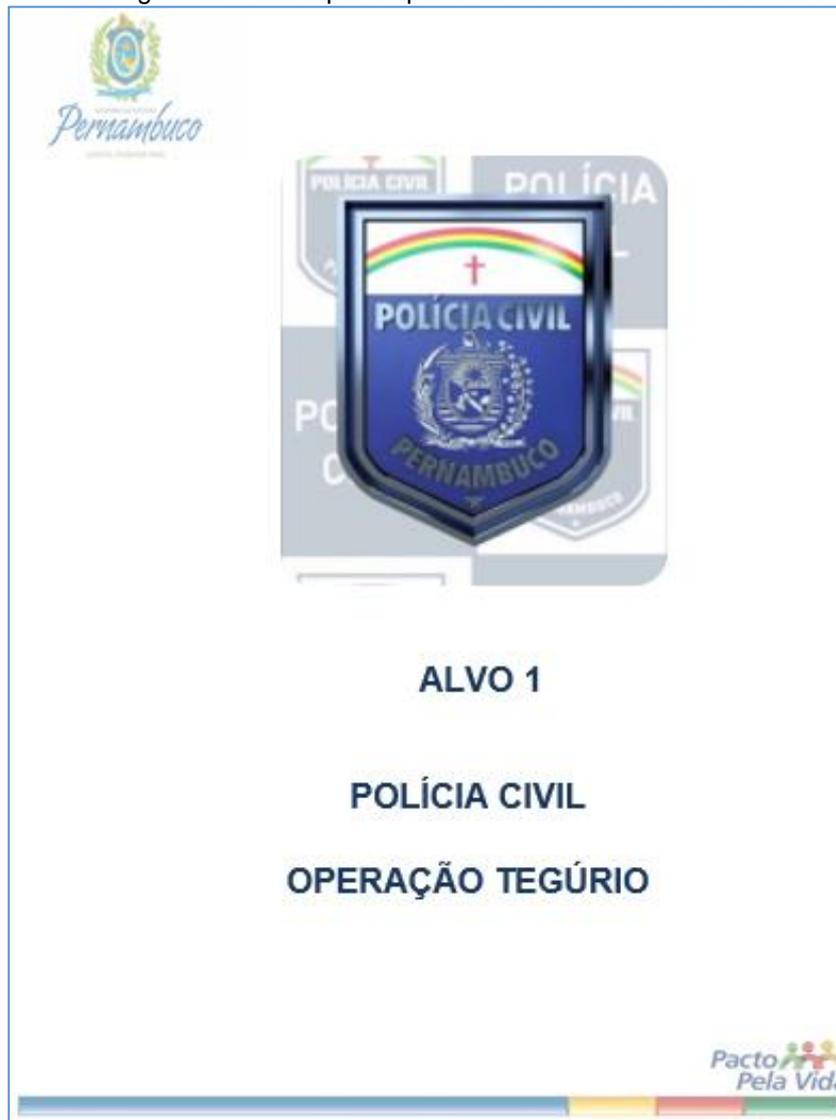
Os documentos envolvidos no andamento do processo operacional foram devidamente padronizados e readaptados, quando não foram até criados, para facilitar o processo e melhorar a identificação pelos usuários. Para tanto foi observada a pertinência temática com a simbologia já existente no organismo institucional, a operativa responsável pelo desencadeamento das Operações de Repressão Qualificada.

Figura 21 – Exemplo de parte do documento “Plano Operacional”



Fonte: O autor deste documento.

Figura 22 – Exemplo de parte do documento “Pasta de Alvo”



Fonte: O autor deste documento.

Figura 23 – Exemplo de parte do documento “Uso de Algemas”



POLÍCIA CIVIL DE PERNAMBUCO
CHEFIA DE POLÍCIA
COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO OPERACIONAL - CPO

I
USO DE ALGEMA

Orientação aos chefes de equipe:

O plenário do STF aprovou a 11ª súmula vinculante, considerando jurisprudência da Corte no sentido de que o uso de algema somente é ilícito em casos excepcionais, prevendo a aplicação de penalidades pelo abuso nesta forma, segundo aquele egrégio tribunal, de constrangimento físico e moral do preso, segue abaixo na íntegra, o texto aprovado:

“Só é ilícito o uso de algemas em caso de resistência e de fundado receio de fuga ou de perigo à integridade física própria ou alheia, por parte do preso ou de terceiros, justificando a excepcionalidade por escrito, sob pena de responsabilidade disciplinar, civil e penal do agente ou nulidade da prisão ou do ato processual a que se refere, sem prejuízo da responsabilidade civil do Estado.”

Observação: sugerimos às autoridades policiais (Chefes de equipe), responsáveis, portanto, pela ação dos policiais que integram a equipe subordinada, que façam constar do APFD a fundamentação, de acordo com as situações autorizadas pelo STF para a utilização de algema, consoante texto acima. Caso haja necessidade do uso de algema e, posteriormente, por quaisquer motivos decidam pela não lavratura do APFD ou TCO, sugerimos que confeccionem um termo de responsabilidade, devidamente fundamentado e façam a entrega, juntando aos demais documentos referentes ao alvo, ou ainda, caso entendam necessário, comunicar a fundamentação no ofício de comunicação ao Julz.

RESERVADO

Fonte: O autor deste documento.

Figura 24 – Exemplo de parte do documento “Quadro de Acompanhamento Geral”

 POLÍCIA CIVIL DE PERNAMBUCO CHEFIA DE POLÍCIA COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO OPERACIONAL - CPO QUADRO DE ACOMPANHAMENTO GERAL OPERAÇÃO TEGÚRIO																	
Nº ALVO	NOME DO ALVO	ALCUNHA	POLICIAL	OBS	GRAU DE PERICULOSIDADE	ENDEREÇO	MUNICÍPIO	CONFIRMADO	MP/MB	NÚMERO DA EQUIPE	DPC	FONE	LOTAÇÃO	APCS	EPCS	AFONTADOR	TELEFONE
1	MILENA MIRELA MARIA DE SANTANA	MILENA	Não	Não	Alta	RUA DOS CACADÓS, S/N, SANTO AMARO, RECIFE/PE (casa vermelha, portão preto, ao lado de uma lancheonete)	Recife	SIM	MP/MB	1	Jódo Leonardo	999679307	DHPP	5	1	Paulo	9-8833-9050
2	EDSON MARQUES DO NASCIMENTO	ESSINHO	Não	Não	Alta	RUA 7 DE SETEMBRO, 35, SANTO AMARO, RECIFE/PE.	Recife	SIM	MP/MB	2	Cláudio Castro	994884156	DENARC	5	1	Eltanu	9-8586-3635
3	CLAUDENILSON PEREIRA DE LIMA	NIACO		Só busca	Alta	1 - RUA 29 DE AGOSTO, S/N, SANTO AMARO, RECIFE/PE.	Recife		NBA	2	Cláudio Castro	994884157	DENARC	5	1	Valdir	96001749
4	CAROLINE MARIA	CAROL	Não	Não	Alta	RUA 3 DE FEVEREIRO, 561, SANTO AMARO, RECIFE/PE. (casa de grades laranja)	Recife	SIM	MP/MB	3	Breno Varejão	988052383	1ª DESEC	5	1	Genival	9-8178-8006
5	VALDILENE ANICETO DA SILVA FARIAS	VAL	Não	Não	Alta	Rua Mário Albuquerque Cavalcante, s/n, Santo Amaro (Ao Lado de casa 235 - Salão)	Recife	SIM	MP/MB	4	Vladimir	999549450	1ª DESEC	5	1	Danielle	9-8822-8896
6	RAIANE FERREIRA DA SILVA	RAIANE	Não	Não	Alta	RUA 03 DE FEVEREIRO, S/N, SANTO AMARO, RECIFE/PE. (casa de esquina, ao lado do número 321)	Recife	NÃO	MP/MB	5	Alfredo Jorge	996596257	5ª DPH	5	1	Mirella	9-8679-7949
7	RAELI FERREIRA DA SILVA	RAELI	Não	Não	Alta	RUA 15 DE FEVEREIRO, S/N, SANTO AMARO, RECIFE/PE (casa de esquina, ao lado do número 40)	Recife	SIM	MP/MB	5	Alfredo Jorge	996596257	5ª DPH	5	1	Mirella	9-8679-7949
8	JUNIOR CESAR DOMINGOS DE LIMA FILHO	SERROTE ou JUNINHO	Não	Não	Alta	RUA GOVERNADOR DIX SEPT ROSADO, 200, CAMPO GRANDE, RECIFE/PE.	Recife	SIM	MP/MB	6	Jódo Paulo	997330564	DENARC	5	1	Gaetha	9-9535-1516
9	ADRIELLE STEPHANE FRANÇA DE OLIVEIRA	ADRIELLE	Não	Não	Alta	RUA TABIRA, S/N, VARADOURO, OLINDA	Olinda	SIM	MP/MB	7	Elisabeth	994844821	DEPOMA	5	1	Luciana	9-8635-5170
10	ADRIELLE STEPHANE FRANÇA DE OLIVEIRA	ADRIELLE	Não	Não	Alta	RUA NELSON GUEDES DA SILVA, S/N, VARADOURO, OLINDA	Olinda	SIM	MP/MB	8	Elder	985601042	DPV	5	1	Liliane	985258060
11	JEFFERSON GLEISTON LUCAS DE FARIAS	DA MAMÃE	Não	Não	Alta	1 - 1ª TRAVESSA DA RUA ENGENHEIRO ANDRÉ DIX DE ARRUDA FALCÃO, 144, CAMANGÁ, RECIFE/PE.	Recife	SIM	MP/MB	9	Gilberto Loyo	997632338	4ª DPH	5	1	Marcos	9-8408-6296
12	JEFFERSON GLEISTON LUCAS DE FARIAS	DA MAMÃE	Não	É próximo ao alvo 12. Será a mesma equipe.	Alta	2 - RUA BARROSO, CASA 07, SANTO AMARO, RECIFE/PE. (casa de cerâmica picotada cinza)	Recife	SIM	MP/MB	10	Ramon	996465252	GDE	5	1	Odilene	9-9707-8563
13	JEFFERSON GLEISTON LUCAS DE FARIAS	DA MAMÃE	Não	É próximo ao alvo 11. Será a mesma equipe.	Alta	RUA VÁNNIL, 19, SANTO AMARO, RECIFE/PE.	Recife	SIM	MP/MB	10	Ramon	996465252	GDE	5	1	Odilene	9-9707-8563

Fonte: O autor deste documento.

4.4 CONCLUSÕES DO CAPÍTULO

A metodologia Design Thinking Canvas mostra-se perfeitamente adaptável à orientação e produção de design imaterial, não apenas de artefatos físicos. Através da Ferramenta Bússola foi possível trabalhar um processo de escolha e agrupamento de requisitos inerentes ao objeto desenvolvido no estudo de caso.

Desta forma a metodologia apresentada neste projeto auxilia os agentes de segurança pública no processo de tomada de decisão e facilita, inclusive, o processo de avaliação do impacto que a referida atividade produz.

O aproveitamento otimizado da informação é uma maneira mais coerente para obter uma gestão eficiente, para tanto devem ser trabalhados protocolos que proporcionem tal processo.

Foi possível aprofundar o conhecimento sobre os protocolos inerentes à gestão de Operações de Repressão Qualificada tornando as ações mais eficientes e mais seguras estabelecendo novos procedimentos e dimensionando fatores envolvidos que, mesmo tendo relação direta com os resultados produzidos, por muitas vezes eram relegados ao esquecimento.

Um aspecto observado foi que houve economia temporal ao longo de todo o processo envolvido no desenvolvimento das Operações de Repressão Qualificada e, por conseguinte uma economia financeira com o melhor aproveitamento de recursos.

5 CONCLUSÃO

5.1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O projeto, ao ser implantado, tende a tornar-se um procedimento indispensável no combate à criminalidade, pois, trata diretamente do recurso mais precioso e insubstituível, trata da vida humana. É passível de aplicação em vários segmentos relacionados à atividade de segurança pública, uma vez que otimiza a aplicação de recursos e aumenta a eficácia das ações policiais nas quais os erros são inadmissíveis e o nível de cobrança é o mais alto possível. A gestão da segurança pública não permite o desperdício de oportunidades. O aproveitamento de recursos pode ser melhorado através da análise de incidência criminal e protocolos procedimentais.

Chega uma hora em que se tem que partir para a ação, porém, não se deve cortar caminhos. Pautando-se nesse norte, foi trabalhada a metodologia Design Thinking Canvas, conjuntamente com a Ferramenta Bússola, na busca pelo aprimoramento do fazer design e, conseqüentemente, no fazer segurança pública. A pesquisa desenvolvida possibilitou um reforço positivo na maneira de fazer design.

O design desponta através da aplicação de seus princípios à gestão de segurança pública, como sendo fator de aprimoramento procedimental consolidando um avanço na metodologia utilizada nas Operações de Repressão Qualificada.

A atuação do designer de segurança pública demonstrou ser de extrema valia para a correta gestão de protocolos e conseqüentemente para uma intervenção mais adequada, aprimorando o fazer segurança pública e tornando-o mais eficaz. Foi possível reforçar o aspecto multidisciplinar do design ao aplicá-lo a uma área tão ímpar como é a de gestão de protocolos de segurança pública.

Além do que, com a metodologia proposta, há um fortalecimento para o designer no tocante ao processo de criação e desenvolvimento de protocolos voltados para a atividade de gestão de segurança pública, facilitando e reforçando o desenvolvimento desta área de atuação e aumentando o nível de segurança das atividades desenvolvidas pelos profissionais da área em questão.

5.2 PRINCIPAIS DIFICULDADES ENCONTRADAS NO ESTUDO

É desafiador trabalhar sob os olhos do design com a temática gestão de protocolos de segurança pública, pois, é uma área de confluência onde dificilmente se encontram trabalhos realizados.

Esta foi a principal dificuldade encontrada que não está lastreada na maneira de como essa aplicação deveria ser feita, mas, na forma de trilhar um caminho tão infimamente explorado e carente de mapas que pudessem nortear uma exploração mais aprofundada.

5.3 RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

Questões relevantes necessitam de desdobramentos posteriores devido a dinamicidade do tema trabalhado, podendo vir a compor pesquisas diferenciadas, acarretando em importantes modificações procedimentais na atividade de segurança pública.

Sugere-se para o desenvolvimento de pesquisas futuras que sejam trabalhados aspectos como:

- O desenvolvimento de App voltado para fornecer um suporte à gestão de Operações de Repressão Qualificada.
- O estabelecimento periódico de Cursos de capacitação em gestão de Operações de Repressão Qualificada.
- O desenvolvimento de um Manual de Gestão de Planejamento Operacional Avançado para Operações de Repressão Qualificada.
- A expansão do estudo de caso realizando aplicações e comparativos com instituições de segurança pública em outros Estados e até mesmo países possibilitando testar a metodologia em ambientes com experiências diferenciadas.
- O entendimento da relação entre o volume de trabalho da Polícia Civil no tocante a quantidade de prisões efetuadas quer seja em ORQ's ou não e a disposição estatística da criminalidade, podendo ser sobreposta comparativa e espacialmente com a distribuição do ambiente operacional das ações policiais.

5.4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O processo de utilização do Design Thinking Canvas conjuntamente com a Ferramenta Bússola, aplicado à gestão de protocolos de segurança pública, serviu para desenvolver e consolidar a metodologia de desenvolvimento das Operação de Repressão Qualificada.

Será plenamente possível extrair deste projeto um manual de gestão de planejamento operacional avançado para Operações de Repressão Qualificada.

Não foi encontrada nenhuma metodologia de design aplicada no melhoramento da gestão de segurança pública no que tange a Operações de Repressão Qualificada e planejamento operacional avançado.

O projeto possibilitou um avanço através do design no fazer segurança pública, saindo do empirismo e estabelecendo parâmetros procedimentais comprovadamente eficazes.

Restou demonstrada a versatilidade do design quanto ao melhoramento de interfaces humanas, facilitando o trabalho desenvolvido por profissionais que atuam na segurança pública, dando vazão à força da multidisciplinaridade do design.

REFERÊNCIAS

ANUÁRIO BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA 2007 [do] Fórum Brasileiro de Segurança Pública, São Paulo, 2007, Anual.

ANUÁRIO BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA 2008 [do] Fórum Brasileiro de Segurança Pública, São Paulo, 2008, Anual.

ANUÁRIO BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA 2009 [do] Fórum Brasileiro de Segurança Pública, São Paulo, 2009, Anual.

ANUÁRIO BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA 2010 [do] Fórum Brasileiro de Segurança Pública, São Paulo, 2010, Anual.

ANUÁRIO BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA 2011 [do] Fórum Brasileiro de Segurança Pública, São Paulo, 2011, Anual.

ANUÁRIO BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA 2012 [do] Fórum Brasileiro de Segurança Pública, São Paulo, 2012, Anual.

ANUÁRIO BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA 2013 [do] Fórum Brasileiro de Segurança Pública, São Paulo, 2013, Anual.

ANUÁRIO BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA 2014 [do] Fórum Brasileiro de Segurança Pública, São Paulo, 2014, Anual.

ANUÁRIO BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA 2015 [do] Fórum Brasileiro de Segurança Pública, São Paulo, 2015, Anual.

ANUÁRIO BRASILEIRO DE SEGURANÇA PÚBLICA 2016 [do] Fórum Brasileiro de Segurança Pública, São Paulo, 2016, Anual.

ATLAS DA VIOLÊNCIA 2017 [do] Fórum Brasileiro de Segurança Pública, Rio de Janeiro, 2017. Anual.

AUSTRALIAN CRIME COMMISSION. **Organised crime in Australia**. Canberra: Commonwealth of Australia, 2015 Disponível em:
<https://www.acic.gov.au/publications/intelligence-products/organised-crime-australia>.

AYLING, J and Broadhurst R. Organised crime control in Australia and New Zealand. In: Paoli L (ed.) **The Oxford Handbook of Organised Crime**. Oxford: Oxford University Press, 2014, p. 612–633.

BRASIL. Ministério da Defesa. **Publicações**. Disponível em:
<http://www.defesa.gov.br/component/content/article/145-forcas-armadas/estado-maior-conjunto-das-forcas-armadas/doutrina-militar/13188-publicacoes>. Acesso em: 12 set. 2016.

BRASÍLIA/DF. **Manual de Sistema de Comando de Incidentes – SCI – Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal – CBMDF**, 2011.

BRASÍLIA/DF. Portaria Normativa nº 3.461 /MD, de 19 de dezembro de 2013. Dispõe sobre a publicação “Garantia da Lei e da Ordem”. Ministério da Defesa. Brasília/DF, 2013.

COLLIER PM. **In search of purpose and priorities: Police performance indicators in England and Wales.** *Public Money and Management* 26(3): 2016, p. 165–172.

CORREIA W.F.M., da Silva S.X., Campos F.F.C., Barros M.L.N., Soares M.M. Design as a Tool for Managing Risks and Vulnerabilities Regarding Artifacts of Public Safety. In: Marcus A. (eds) **Design, User Experience, and Usability. Theories, Methods, and Tools for Designing the User Experience.** DUXU 2014. Lecture Notes in Computer Science, vol 8517. Springer, Cham.

CROWE, T., e D. Zahm. “**Crime Prevention Through Environmental Design.**” *Land Development*, Fall: 1994, p. 22-27.

DAVIES and Bishop. **Modelling patterns of burglary on street networks.** *Crime Science*: 2013.

DAVIES, TP, Fry, HM, Wilson, AG, Bishop, SR. **A mathematical model of the London riots and their policing.** *Scientific Reports*, 3, p. 1303, 2013.

DE JONG, J. T. V. M. **A public health framework to translate risk factors related to political violence and war into multi-level preventive interventions.** *Social Science and Medicine*, 70 (1), p. 71-79, 2010.

DIXON, J, Kouzmin A and Korac-Kakabadse N. **Managerialism – something old, something borrowed, little new.** *International Journal of Public Sector Management* 11(2/3): p. 164–187, 1998.

ECK, J. E. Policing and crime event concentration. In R. F. Meier, L. W. Kennedy, & V. F. Sacco (Eds.), **The process and structure of crime: Criminal events and crime analysis** (pp. 249–276). New Brunswick: Transaction, 2001.

ECK, John E, Lee, YongJei, SooHyun O, Martinez, Natalie. **Compared to what? Estimating the relative concentration of crime at places using systematic and other reviews.** *Crime Sci*, 2017.

ETERNO, JA and Silverman EB. **The Crime Numbers Game: Management by Manipulation.** Boca Raton, FL: CRC Press, 2012.

FARRELL, G., & Brantingham, P. J. **The crime drop and the General Social Survey.** *Canadian Public Policy*, 34(4), p. 559–580, 2013.

FARRELL, Graham; Hodgkinson, Tarah; Andresen, Martin A. **Homicide in Canada and the crime drop.** *Crime Sci*, 2018, 7:1.

FURASTÉ, Pedro Augusto. **Normas Técnicas para o Trabalho Científico:** Explicação das Normas da ABNT. – 17. Ed. – Porto Alegre: Dáctilo Plus, 2015.

FRASCARA, JORGE. **Design and Social Sciences: making connections.** New York: Taylor & Francis. 2002. 238 p.

GRAY, A and Jenkins B. **From public administration to public management:** Reassessing a revolution. *Public Administration* 73: p. 75–99, 1995.

GROTE, G. **Safety management in different high-risk domains - All the same?.** *Safety Science*, 50 (10), 1983-1992, 2012.

HODGKINSON, T., Andresen, M. A., & Farrell, G. **The decline and locational shift of automotive theft:** A local level analysis. *Journal of Criminal Justice*, 44(1), p. 49–57, 2016.

HOOD, C. **A public management for all seasons?** *Public Administration* 69: p. 3–19, 1991.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e estatística. **Gestão do Território**, 2014. Disponível em: https://www.ibge.gov.br/apps/redes_e_fluxos/2014. Acesso em: 21 fev. 2018.

INFOGRÁFICO: **Segurança Pública em Números 2017.** Fórum Brasileiro de Segurança Pública. Disponível em: <http://www.forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2017/10/infografico2017-vs8-FINAL-.pdf>

JODOROWSKY, Alejandro (@alejodorowsky). “Entre lo que yo pienso, lo que quiero decir, lo que digo y lo que tú oyes, lo que quieres oír y lo que crees comprender, hay un abismo”. 19 de Março de 2013, 05:29. Tweet.

KEPNER, Charles H.; TREGOE, Benjamin B. **O Administrador Racional.** São Paulo: Atlas, 1981.

KLINK, Amyr, 1955 – **Não há tempo a perder** / Amyr Klink; em depoimento a Isa Pessoa – Rio de Janeiro: Foz / Tordesilhas, 2016. 216p. : il; 23cm.

KUANG, Da, Brantingham, P. Jeffrey, Bertozzi, Andrea L. **Crime Topic Modeling.** *Crime Sci*, 2017. 6:12

LEGRAND, T and Bronitt S. Policing to a different beat: Measuring police performance. In: Prenzler T (ed.) **Policing and Security in Practice:** Challenges and Achievements. Houndmills, Hampshire: Palgrave-Macmillan, p. 1–19, 2012.

LIKERT, R. **A technique for the measurement of attitudes.** *Archives in Psychology*, 140, p. 1- 55, 1932.

MANN, Monique. **New public management and the ‘business’ of policing organised crime in Australia.** *Criminology & Criminal Justice* 17:4, p. 382-400, 2016.

MANZINI, EZIO. Il design in un mondo fluido. In: P. Bertola e E. Manzini (Ed.). **Design Multiverso**: appunti di fenomenologia del design. Milano: Edizioni POLI.design, 2004. Il design in un mondo fluido, p.17-24

MANZINI, EZIO. **Design for sustainability**. How to design sustainable solutions. Jan 31, p.1-13, 2007.

MANZINI, EZIO. **On Service Design**. Copenhagen: Service Design Symposium, 2008.

MISHRA, A., & Lalumiere, M. **Is the crime drop of the 1990s in Canada and the USA associated with a general decline in risky and health-related behaviour?** Social Science and Medicine, 68, p. 39–48, 2009.

MORITZ, STEFAN. **Service Design**: practical access to an evolving field. Köln International School of Design, University of Applied Sciences Cologne, 2005. 125 p.

NEVES, A. M. M. ; Calado, F. ; MILLANO, F. ; Soter, C. M. A. . Design Thinking Canvas methodology: using canvas with cards to innovative artifact design. In: Emília Duarte; Carlos Duarte; Fernando Carvalho Rodrigues. (Org.). **Design Doctoral Conference?16: TRANSversality - Proceedings of the DDC 3rd Conference**. 1ed.Lisboa: EDIÇÕES IADE, v. 1, p. 50-57, 2016.

NOORDEGRAAF M and Abma T. **Management by measurement?** Public management practices amidst ambiguity. Public Administration 81(4): p. 853–871, 2003.

O'MALLEY P. Neo-liberalism and risk in criminology. In: Anthony T and Cunneen C (eds) **The Critical Criminology Companion**. NSW: Hawkins Press, p. 55–67, 2008.

OLSEN, O. E., Kruke, B. I., & Hovden, J. **Societal safety**: Concept, borders and dilemmas. Journal of Contingencies and Crisis Management, 15 (2), p. 69-79, 2007.

OSTERWALDER, Alexander. **Business Model Generation** – Inovação em Modelos de negócios: um manual para visionários, inovadores e revolucionários / Alexander Osterwalder, Yves Pigneur. – Rio de Janeiro, RJ: Alta Books, 2011. 300p.: Il.

OUIMET, M. **Crime in Canada and the United States**: A comparative analysis. Canadian Review of Sociology and Anthropology, 36(3), p. 389–408, 1999.

OUIMET, M. **Explaining the American and Canadian crime drop in the 1990s**. Canadian Journal of Criminology and Criminal Justice, 44(1), p. 33–50, 2002.

PADILHA, Ana Claudia Machado et al. **A Gestão de Design na Concepção de Novos Produtos**: Uma Ferramenta de Integração do Processo de Gestão e Inovação. 2010.

PEREIRA, Neuri A. F. **Os impactos da implantação do centro de serviços compartilhados sobre os sistemas de controle**: um estudo de caso. Dissertação de Mestrado em Administração – PUC-PR, Curitiba. 2004.

PERNAMBUCO. Lei nº 13.241, DE 29 DE MAIO DE 2007. Cria o Sistema Estadual de Inteligência de Segurança Pública do Estado de Pernambuco - SEINSP, e dá outras providências. Pernambuco, 2007.

PERNAMBUCO. Portaria Gab/SDS nº 3168, de 25 de novembro de 2011. Disciplina os parâmetros para a concessão da assessoria de inteligência às investigações que possam desencadear Operações de Repressão Qualificada (ORQ). Pernambuco, 2013.

PERNAMBUCO. Lei nº 15.026, de 20 de junho de 2013. Dispõe sobre alterações na estrutura organizacional da Polícia Civil de Pernambuco, da Secretaria de Defesa Social, e dá outras providências. Pernambuco, 2013.

PERNAMBUCO. Portaria Gab/PCPE nº 064, de 23 de março de 2016. Estabelece as sedes dos Núcleos de Inteligência da Polícia Civil, previstos no Decreto nº 30.847, de 1º de outubro de 2007, e na Lei nº 15.212, de 19 de dezembro de 2013, e dá outras providências. Pernambuco, 2016.

POTTIE, Bunge, V., Johnson, H., & Baldé, T. A. **Exploring crime patterns in Canada**. Statistics Canada: Crime and Justice Research Paper Series. Ottawa, 2005.

RACZKOWISK, Konrad et al. (Ed.). **Risk Management in Public Administration**. Warsaw, Polônia: Palgrave Macmillan, 2017.

SANTANA, Jorge. **Notas Introdutórias ao Planejamento**. Recife, 1990.

SILVA, Sérgio Ximenes da. **Ferramenta de Gerenciamento de Riscos e Vulnerabilidades para Intervenções em Artefatos de Segurança Pública**: Um Estudo de Caso em Viaturas Policiais. 2013. 125p. Dissertação, UFPE, Universidade Federal de Pernambuco, Pós-Graduação em Design, 2013.

SILVEIRA, Carina Santos et al. **A Capacitação de Profissionais para a Implantação da Gestão de Design nas Empresas**. 2003. Universidade do Estado da Bahia – UNEB, Pós-graduação em Design de Produto, 2003.

STONER, J. A. F., FREEMAN, R. E. **Administração**. Rio de Janeiro: Prentice-Hall, 1985.

TILLEY, N., Tseloni, A., & Farrell, G. **Income**—disparities of burglary risk and security availability over time. *British Journal of Criminology*, 51(2), p. 296–313, 2011.

TILLEY, N. **Community, security and distributive justice**. In V. Ceccato (Ed.), *The urban fabric of crime and fear* (pp. 267–282). New York: Springer, 2012.

TOMASINO, A. P. Public safety networks as a type of complex adaptive system. In H. Sayama, A. Minai, D. Braha, & Y. Bar-Yam (Eds.), **Unifying themes in complex systems, Proceedings of the Eighth International Conference on complex systems**. New England: Knowledge Press, 2011.

TSELONI, A., Mailley, J., Farrell, G., & Tilley, N. **Exploring the international decline in crime rates**. *European Journal of Criminology*, 7(5), p. 375–394, 2010.

TSELONI, A., Thompson, R., Grove, L., Tilley, N., & Farrell, G. **The effectiveness of burglary security devices**. *Security Journal*. 2014. doi:10.1057/sj.2014.30.

TSELONI, A., & Thompson, R. **Securing the premises**. *Significance*, 12(1), p. 32–35, 2015.

TSELONI, Andromachi; Farrell, Graham; Thompson, Rebecca; Evans, Emily; Tilley, Nick. **Domestic burglary drop and the security hypothesis**. *Crime Sci*, 2017. 6:3

WEISBURD, D., Eck, J. E., Braga, A., Telep, C., Cave, B., Bowers, K., et al. **Place matters: Criminology for the 21st century**. New York: Cambridge University Press, 2016.

ZAHM, D.L., **Learning, translating, and implementing CPTED**. *Journal of Architectural and Planning Research*, 22 (4), p. 284-293, 2015.

ZIMRING, F. E. **The necessity and value of transnational comparative study: Some preaching from a recent convert**. *Criminology and Public Policy*, 5(4), p. 615–622, 2006.

APÊNDICE A – QUADRO

Quadro com informações resumidas sobre as Operações de Repressão Qualificada executadas pela Polícia Civil de Pernambuco entre o mês de agosto de 2007 e o mês de outubro de 2017.

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> POLÍCIA CIVIL DE PERNAMBUCO - CHEFIA DE POLÍCIA </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;"> COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO OPERACIONAL - CPO </div> <div style="text-align: center;"> <small>SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL</small>  </div> </div>							
OPERAÇÕES POLICIAIS DE REPRESSÃO QUALIFICADA REALIZADAS - AGO/2007 A OUT/2017							
Ordem	Ano	Mês	Data	Nome	Modalidade Criminosa	Quant. Presos	Ambiente Operacional
1	2007	ago	20	Highlander	Homicídios por encomenda (pistolagem), roubos, fraudes no INSS, estelionato, falsificação de documentos públicos, seqüestros, furto e desmanche de veículos, extorsão e formação de quadrilha	32	Recife, Jaboatão dos Guararapes, São Lourenço, Moreno, Ipojuca, Limoeiro, Lagoa do Carro
2	2007	out	6	Canaã	Homicídio, roubo e formação de quadrilha	37	Recife, Jaboatão dos Guararapes, Escada, Ipojuca, Olinda e Paulista
3	2007	nov	21	Pedregulho	Tráfico de drogas, homicídio, formação de quadrilha e tráfico de armas	14	Recife, Olinda e Paulista
Total						83	

Ordem	Ano	Mês	Data	Nome	Modalidade Criminosa	Quant. Presos	Ambiente Operacional
1	2008	jan	29	Upgrade	Furto de veículos	0	Não
2	2008	abr	22	Linhas Cruzadas	Homicídio, extorsão, roubo de carga, corrupção ativa, denúncia caluniosa e concussão	15	Pernambuco
3	2008	abr	15	Dragagem	Homicídio, roubo, porte ilegal de armas e formação de quadrilha	34	Jaboatão Dos Guararapes, Cabo de Santo Agostinho, Ribeirão, Escada, Gameleira, Rio Formoso e Água Preta
4	2008	ago	20	Guararapes	Homicídio	47	Recife, Jaboatão dos Guararapes, Olinda, Igarassu, Carpina, Escada, São José da Coroa Grande e Abreu e Lima
5	2008	out	29	Garimpeiro	Tráfico de drogas e formação de quadrilha	14	Recife, Jaboatão dos Guararapes e Salgueiro
6	2008	out	31	Recarga	Roubo dinheiro público	4	Recife, Olinda e Paulista
7	2008	nov	14	Bom Jesus	Tráfico de drogas, homicídio e formação de quadrilha	7	Caruaru
8	2008	dez	18	Katrina	Pirataria	20	Recife e Jaboatão dos Guararapes
Total						141	

Ordem	Ano	Mês	Data	Nome	Modalidade Criminosa	Quant. Presos	Ambiente Operacional
1	2009	Fev	10	Contragolpe	Extorsão, Roubo, Tráfico de Drogas, Estelionato e Formação de Quadrilha	8	Recife, Olinda, Paulista, Abreu e Lima e Itaquianga
2	2009	abr	11	Germanitati	Homicídio, Tráfico de drogas	7	Recife
3	2009	abr	14	Ouro Branco	Fraude Fiscal	7	Pernambuco e Paraíba
4	2009	abr	23	Xeque Mate	Assalto e formação de quadrilha	21	RMR
5	2009	abr	28	Athenas	Homicídio, Latrocídio	31	Recife, Pombos, Bonansa e Igarassu
6	2009	jun	12	Paz no Arraial	Roubo	2	Macaparana e Timbaúba
7	2009	jun	18	Subúrbio	Tráfico de drogas e formação de quadrilha	18	RMR
8	2009	jul	15	Fogo Cruzado	Sequestro e Roubo	9	Recife, Olinda , Jaboatão dos Guararapes, São Lourenço da Mata, Cabo de Santo Agostinho, Bezerros e Marechal Deodoro - Alagoas
9	2009	ago	20	Carcará	Tráfico de drogas e de armas, roubo, furto, formação de quadrilha, homicídio	21	Recife, Panelas, Cupira, Agrestina, Caruaru, Altinho, Lagoa dos Gatos, Moreno, Recife e Maceió/AL
10	2009	set	1	Água Legal	irregularidade no envasamento, comercialização e distribuição	7	Recife, Piedade e Jaboatão dos Guararapes
11	2009	set	17	Marco Zero	Tráfico de drogas, associação para o tráfico e concussão	21	Recife e Região Metropolitana
12	2009	set	30	Caixa Preta	Sonegação fiscal, formação de quadrilha e art. 303 A, CPB	11	Recife, Olinda, Jaboatão dos Guararapes, Igarassu, Ipojuca, Limoeiro, Timbaúba, Caruaru, Paulista, Goiana, Vitória de Santo Antão, Escada, Palmares, Catende
13	2009	out	16	Matriz	Narcotráfico	1	Torrões - Recife
14	2009	out	28	Pernambuco Pela Vida	Homicídio, tráfico de drogas, formação de quadrilha	57	RMR
15	2009	nov	20	Patrimônio Seguro	Roubo qualificado (contra veículos, estabelecimentos comerciais, residências e ônibus de sulanqueiros), tráfico de drogas e armas, clonagem de cartões de crédito e falsificação de documentos	24	Não
16	2009	dez	1	Direção Perigosa	fraude na emissão e renovação de Carteira Nacional de Habilitação	13	Não
Total						258	

Ordem	Ano	Mês	Data	Nome	Modalidade Criminosa	Quant. Presos	Ambiente Operacional
1	2010	Jan	21	Maat	Fraude de combustível	8	RMR, Vitória de Santo Antão, São José da Coroa Grande
2	2010	Fev	7	Gabarito 171	Não	0	Não
3	2010	Fev	23	Amaraji	Homicídio	1	Amaraji e Vitória de Santo Antão
4	2010	Abr	15	Carpinteiro	Tráfico de drogas	30	Carpina e Cabrobó
5	2010	Abr	22	Alfaiate	Tráfico de drogas	22	Caruaru e Santa Cruz do Capibaribe
6	2010	Abr	29	Consignado	Lavagem de dinheiro, estelionato, falsificação de documentos, formação de quadrilha.	10	RMR
7	2010	Mai	20	Guararapes 2	Homicídio, tráfico de drogas e armas e formação de quadrilha	32	Recife e Jaboatão dos Guararapes
8	2010	Mai	27	Rosa de Ouro	Não	0	Não
9	2010	Mai	29	Justiça Fiscal	Não	0	Não
10	2010	jun	9	Pernambuco Pela Vida II	Homicídio, tráfico de armas e drogas / Roubo e formação de quadrilha / concussão / receptação qualificada e estelionato	54	Recife, Jaboatão dos Guararapes, Olinda, Cabo de Santo Agostinho, Paulista, São Lourenço e Camaragibe
11	2010	jun	17	Pedra sobre Pedra	Não	0	Não
12	2010	jul	29	Alfaiate II	Homicídio, Tráfico de Drogas e Formação de Quadrilha	43	Município de Toritama

13	2010	Ago	31	Direção Perigosa II Agreste	Corrupção passiva e ativa, formação de quadrilha e falsificação de documentos	6	Municípios de Recife, Caruaru e Riacho das Almas
14	2010	set	10	Carrapeta	Furto, receptação e formação de quadrilha.	6	Salgadinho, João Alfredo, Bom Jardim e Surubim.
15	2010	setembro	21	Abelha Rainha	tráfico de drogas, homicídio	40	localidades de Cancão, Alto do Sacrifício
16	2010	out	6	Desmanche	Roubo e furto de veículos, formação de quadrilha, adulterção de sinais identificadores de veículos, tráfico de drogas, receptação	22	Recife, Olinda, Paulista, Limoeiro, Surubim, João Alfredo, Casinhas, João Pessoa (PB), Natal (RN), Parnamirim (RN).
17	2010	nov	11	Gangorra	Tráfico de drogas, formação de quadrilha	27	Não
18	2010	nov	18	Farol	Tráfico de drogas, formação de quadrilha e homicídio	37	Recife, Olinda, Bezerros e Jaboatão
19	2010	nov	25	Cerca Banco	Roubo e furto qualificados e formação de quadrilha	6	Não
20	2010	nov	30	Zona Franca	Falsificação de documento fiscal	19	Não
21	2010	dez	14	manguezal	Tráfico e associação para o tráfico	9	Cabo e Jaboatão dos Guararapes
22	2010	dez	15	Capitão Gancho	Homicídio e Tortura	6	Afogados da ingazeira
23	2010	dez	16	Pin Pad	Delitos de Estelionato	23	Recife, Abreu e Lima, Paulista, Jaboatão dos Guararapes e Olinda
24	2010	dez	16	Pin Pad	Delitos de Estelionato	0	Não
25	2010	dez	22	Preservação	Tráfico de drogas e Homicídio	22	Paulista, Jaboatão dos Guararapes, Olinda e Feira nova
Total						423	

Ordem	Ano	Mês	Data	Nome	Modalidade Criminosa	Quant. Presos	Ambiente Operacional
1	2011	abr	12	Faixa Amarela	Homicídio, Tráfico de drogas, Roubo, Receptação e Formação de Quadrilha	24	Caruaru, Agrestina, Canhotinho, Lagoa dos Gatos, Altinho
2	2011	abr	12	Mulher Rendeira	Homicídio, Tráfico de drogas, Roubo, Receptação e Formação de Quadrilha	23	Santa Cruz do Capibaribe.
3	2011	abr	14	Conexão	Homicídio, Tráfico de drogas, associação para o tráfico, comércio ilegal de armas de fogo, roubo, estelionato e formação de quadrilha.	49	Recife, Lagoa de Itaenga, Abreu e Lima, Igarassu, Itapissuma e Itamaracá.
4	2011	mai	11	Canavial	Homicídio, Tráfico de drogas, associação para o tráfico, porte de armas de fogo.	12	Recife e Ipojuca mais o presídio de Igarassu.
5	2011	mai	12	Dédalo 2	Tráfico, Associação para o tráfico e porte ilegal de arma.	21	Petrolina, Belém de São Francisco e Casa Nova (BA)
6	2011	mai	12	Liga da Justiça	Não	0	Não
7	2011	mai	27	Arena	Tráfico de drogas e armas	31	São Lourenço da Mata, Camaragibe, Paulista e Recife.
8	2011	jun	14	Fórmula 1	Homicídio, tráfico de drogas, associação para o tráfico e orte ilegal de armas de fogo	24	Recife, Ipojuca e Presídio de Igarassu
9	2011	jun	22	Evereste	Tráfico de drogas e associação para o tráfico.	57	Recife, Jaboatão, Olinda, Paulista, Carpina e Gravatá.
10	2011	set	1	Carga Pesada	Roubo de carga	9	Pesqueira, Jaboatão, Olinda, Paulista e Vitória de Santo Antão
11	2011	set	13	Agreste Seguro	Tráfico de drogas, associação para o tráfico, homicídio e porte ilegal de arma de fogo.	21	Caruaru

12	2011	out	21	Terra Nostra	Tráfico de drogas	23	Floresta, Petrolina, Petrolândia, Serra Talhada, Cabrobó e Orocó.
13	2011	nov	9	Oficial	Corrupção passiva e ativa	3	São Caetano e Caruaru
14	2011	nov	17	Preservação da Vida 2	Tráfico de drogas, associação para o tráfico e porte ilegal de arma.	21	Olinda, Paulista e Cabo de Santo Agostinho.
15	2011	nov	24	Tolerância Zero	Tráfico de drogas, associação para o tráfico e comércio ilegal de armas de fogo.	26	Garanhuns
16	2011	nov	28	Dia Santo	Não	5	Não
17	2011	dez	4	Coruja	Não	7	Não
18	2011	dez	6	Gipsita	Combate à fraude fiscal de emissão e fornecimento de notas falsas.	10	Araripina, Trindade, Ipubi e Ouricuri.
19	2011	dez	15	Sem Fronteiras	Tráfico de drogas, associação para o tráfico, comércio ilegal de armas de fogo e formação de quadrilha.	43	Recife, Olinda, Paulista, Igarassu, Feira Nova e Vitória.
20	2011	dez	20	Goianinha	Tráfico de drogas, associação para o tráfico e homicídio.	13	Condado, Carpina e Limoeiro
21	2011	dez	22	Caravela	Tráfico de drogas, associação para o tráfico, roubo, porte ilegal de armas de fogo e homicídio.	21	Olinda, Recife, Paulista, Camaragibe e São Lourenço.
22	2011	dez	27	Pescador	Tráfico de drogas, associação para o tráfico e homicídio.	17	Recife, Camaragibe e Queimadas na PB
Total						460	

Ordem	Ano	Mês	Data	Nome	Modalidade Criminosa	Quant. Presos	Ambiente Operacional
1	2012	jan	5	Carranca	Tráfico de drogas, associação para o tráfico	19	Pertolina e Alagoas
2	2012	jan	31	Espelho	Formação de quadrilha ou bando e falsificação de documento público.	3	Escada, Fera Nova, Curado, Ibura e Olinda.
3	2012	fev	15	Areia Branca	Tráfico de drogas, associação para o tráfico e homicídio.	27	Condado, Carpina e Limoeiro
4	2012	mar	14	Corsário	Corrupção passiva, peculato, condescendência criminosa e formação de quadrilha.	5	Recife, Jaboatão e Carpina.
5	2012	mar	22	Contenção	Tráfico de drogas, associação para o tráfico, homicídio e assalto.	29	Macaxeira, Santo Amaro, Caruaru e Garanhuns
6	2012	mar	29	Falcão	Tráfico de drogas e associação para o tráfico.	32	Recife, Olinda e Paulista
7	2012	abr	27	Cafua	Tortura e Formação de quadrilha	4	Recife, Olinda, Paulista, Jaboatão dos Guararapes, Abreu e Lima e Araçoiaba
8	2012	mai	15, 16 e 17	Oriente	Sonegação Fiscal, Formação de Quadrilha	0	Recife, Bezerros, Gravatá.
9	2012	jun	20	São Gonçalo	Tráfico de entorpecentes, associação para o tráfico, homicídio e porte ilegal de armas de fogo	27	Itapissuma, Olinda e Recife
10	2012	jun	27	Paz no Monte	Tráfico de drogas , homicídio e comércio de armas de fogo	15	Caruaru
11	2012	jul	27	Rota Final	formação de quadrilha, roubo, furto e adulteração de sinal identificador de veículos automotores, falsificação de documentos e receptação	8	Caruaru, Lajedo, Camaragibe, Belo Jardim, Igarassu, Jupi e João Pessoa

12	2012	ago	1	Neblina	Tráfico de entorpecentes e associação para o tráfico	36	Recife, Jaboatão dos Guararapes e Paulista
13	2012	ago	8	Retalho	Sonegação Fiscal e falsidade ideológica	0	Recife, Caruaru, Santa Cruz do Capibaribe, Carpina, Camocim de São Félix e São Paulo
14	2012	ago	9	Rescaldo	Tráfico de drogas e homicídios	21	Petrolina
15	2012	set	29	Litoral	Tráfico de drogas e associação para o tráfico.	13	Recife, Olinda, Paulista e Igarassu
16	2012	out	3	Nazaré	Crime contra a propriedade imaterial	0	Recife.
17	2012	out	31	Renovação	Tráfico de drogas / Homicídio	42	Itapissuma, Igarassu, Olinda e Paulista
18	2012	nov	8	Alvorada	Tráfico de drogass / Homicídio	23	Recife, Olinda, Jaboatão, Abreu e Lima, Limoeiro, Vitória de santo Antão e Caruaru
19	2012	nov	14	Conselheiro	Tráfico de drogas, associação para o tráfico, homicídios e porte ilegal de arma de fogo	29	João Alfredo
20	2012	nov	7	Retorno	Assalto à banco, homicídios e porte ilegal de arma de fogo, formação de quadrilha	36	Recife e Olinda
21	2012	dez	20	Areia Branca 2	Tráfico de drogas e homicídio	18	Porto de Galinhas e Nossa Senhora do Ó
Total						387	

Ordem	Ano	Mês	Data	Nome	Modalidade Criminosa	Quant. Presos	Ambiente Operacional
1	2013	jan	23	Mercatus	Formação de quadrilha, receptação, crime contra as relações de consumo	21	Paudalho, Recife, Jaboatão, Olinda, Moreno e Paulista
2	2013	jan	30	Remanescente 2	Tráfico Ilícito de Entorpecentes, Associação para o Tráfico	36	Recife, Olinda e Camaragibe
3	2013	fev	20	Clone	Roubos e Furtos de Veículos, Formação de quadrilha, receptação, Adulteração de Sinais identificadores e Falsificação de Documentos	19	Pernambuco: Caruaru, Bonito, Cupira, Santa Cruz do Capibaribe; Paraíba: Campina Grande e Alagoa Grande.
4	2013	fev	27	Zero Bala	Homicídios, Tráfico de Drogas e Munições, Roubo e Furto	28	Recife, Jaboatão, Araçoiaba, Moreno, Vitória de Santo Antão e Igarassu
5	2013	mar	7	Lagoa Branca	Homicídios, Tráfico de Drogas e Munições, Roubo e Furto	23	Recife e Abreu e Lima
6	2013	abr	17	Escambo	Tráfico de entorpecentes e Associação para o tráfico de drogas	10	Caruaru
7	2013	mai	8	Chek List	Tráfico Ilícito de Entorpecentes, Associação para o Tráfico, Homicídios e Porte de Arma	30	Recife e Jaboatão dos Guararapes
8	2013	mai	9	Capricórnio	Tráfico ilícito de entorpecentes e associação para o tráfico	0	Recife (bode)
9	2013	mai	9	Lima	fabricar, depositar e comercializar roupas falsificadas	10	Recife, Olinda, Jaboatão, São Lourenço da Mata/PE e Fortaleza/CE
10	2013	mai	9	Água Legal	Envasamento Ilícito de Água Mineral	5	Recife, Jaboatão dos Guararapes e São Lourenço da Mata.
11	2013	mai	9	Agreste Seguro 2	Tráfico de Entorpecentes, Associação para o tráfico, Homicídios e Roubos	29	Caruaru
12	2013	mai	9	Gaiola	Tráfico de entorpecentes e Associação para o tráfico de drogas	19	Arcorverde, Caruaru e Caetés
13	2013	jun	11	Capibaribe 2	Homicídios, Tráfico de Drogas e Comércio de armas	29	Camaragibe, São Lourenço da Mata e Recife
14	2013	jun	28	Hermanos	Homicídios, Tráfico de Drogas, Roubo e Crimes Contra a Administração Pública	13	RMR
15	2013	jun	28	Comando Único	Homicídios, Tráfico de Drogas, Roubo e Crimes Contra a Administração Pública	12	RMR
16	2013	jul	9	Barreiras	Homicídios, Tráfico de Drogas e Associação para o Tráfico de Drogas	8	Bairros de Água Fria e Arruda, no município de Recife

17	2013	jul	17	Juros Zero	Agiotagem, Ameaça e Difamação	1	Igarassu, Olinda, Itamaracá e Recife
18	2013	Ago	7	Alcatrão	Crimes contra a ordem tributária, economia popular, saúde pública, falsidade ideológica, lavagem de dinheiro e formação de quadrilha.	10	Recife, Jaboatão dos Guararapes, Caruaru e Limoeiro.
19	2013	Ago	20	Oriente 2	Homicídio, Sonegação Fiscal, Lavagem de Dinheiro e Formação de Quadrilha.	0	Recife
20	2013	Ago	23	Brutus	Tráfico de drogas, estelionato, associação para o tráfico.	15	Araripina, Salgueiro e Verdejante.
21	2013	Ago	22	Reminiscência	Formação de quadrilha, Tráfico de Drogas e Associação para Tráfico	5	Petrolina-PE e Juazeiro-BA
22	2013	Ago	29	Faxina	Tráfico ilícito de entorpecentes e associação para o tráfico.	18	Petrolândia/PE, Tacaratu/PE e Arcoverde/PE.
23	2013	Set	5	Disciplina	Tráfico, Associação para o tráfico, porte ilegal de armas de fogo e homicídio.	28	Recife, Olinda e Paulista
24	2013	Out	2	Fortuna	Tráfico de drogas e Homicídio	38	Recife e Olinda
25	2013	Out	23	Zona Norte	Homicídios, Tráfico de Drogas, Roubo e Formação de Quadrilha	26	Recife
26	2013	Out	30	Redenção	Roubo, Tráfico e Associação para o tráfico de drogas	22	Recife, Olinda e Abreu e Lima
27	2013	Out	30	Crepúsculo	Homicídios, Tráfico de Drogas e Associação para o tráfico	24	Paulista, Olinda, Jaboatão dos Guararapes e Recife
28	2013	Dez	11	Última Jogada	333 (Corrupção Ativa); 288 (Formação de Quadrilha); 312, caput, 2ª parte (Peculato-desvio); 317, § 1º (Corrupção Passiva); 316 (Concussão); 325 (Violação de Sigilo Funcional); todos do Código Penal.	12	Recife, Camaragibe e Olinda
29	2013	dez	18	Dublê	288 (Associação Criminosa); 157 (Roubo); Receptação; Adulteração sinal identificador de veículo automotor; Falsificação de documento	12	Recife e Cabo de Santo Agostinho
30	2013	dez	18	Ponto Final	CORRUPÇÃO PASSIVA E ORGANIZAÇÃO CRIMINOSA.	10	Caruaru
Total						513	

Ordem	Ano	Mês	Data	Nome	Modalidade Criminosa	Quant. Presos	Ambiente Operacional
1	2014	janeiro	21	Hora certa	Não	0	Não
2	2014	janeiro	29	Ponto final 2	Corrupção Passiva, Corrupção Ativa e Organização Criminosa.	5	Caruaru
3	2014	fev	5	Branca Flôr	Tráfico e Associação para o tráfico	75	Recife, Paulista, Jaboatão e Cabo de Santo Agostinho.
4	2014	fev	28	Litoral Norte	Identificadores, formação de quadrilha.	22	Paulista e Olinda
5	2014	mar	19	Ciranda	Homicídio, Tráfico de drogas, Comércio ilegal de arma de fogo, corrupção de menores e formação de quadrilha.	25	Paulista, Recife e Olinda.
6	2014	abr	9	Army Lock	Homicídios, Tráfico de Entorpecentes, Roubo e formação de quadrilha.	74	RIBEIRÃO, PALMARES, RIO FORMOSO, TAMANDARÉ, CARPINA, ITAPISSUMA.
7	2014	abr	28	Paraíso	Tráfico e Associação para o tráfico	11	Recife, Fernando de Noronha e Natal/RN.
8	2014	mai	14	Lock Down	Tráfico de drogas, associação para o tráfico, roubo e porte de armas.	30	Camaragibe, São Lourenço e Recife
9	2014	maio	27	Vietnã	Tráfico ilícito de entorpecentes, Associação para o tráfico, Homicídio e porte de arma	31	Recife
10	2014	junho	12	Tapacurá	Tráfico de Entorpecentes, Homicídios e formação de quadrilha.	55	Vitória de Santo Antão, Gravatá; Arcoverde; Abreu e Lima;
11	2014	junho	13	Reprimenda	Tráfico Ilícito de entorpecentes, Associação para o tráfico, Homicídio, Assalto e Roubo.	29	Recife e Itamaracá.
12	2014	junho	16	Delivery	Tráfico de drogas, Tráfico de Armas e Munições, Falsificação de Documentos Veiculares.	16	Goiana, Condado, Itambé, Olinda, Recife, Pedras de Fogo/PB.
13	2014	junho	16	Sem Fronteiras	Roubos e furtos de veículos, receptação, adulteração de sinais identificadores, formação de quadrilha.	18	Limoeiro, Itamaracá, Carpina, Olinda, Itapororoca/PB e Gado Bravo/PB.

14	2014	junho	20	Fuxico	Tráfico de drogas, Tráfico de Armas e Associação para o tráfico.	9	Cabanga; Brasília Teimosa; Estância, Pina; Joana Bezerra, Igarassu e Tejió.
15	2014	julho	1	Classe A	Tráfico de drogas, porte ilegal de arma de fogo, associação para o tráfico.	11	Caruaru
16	2014	agosto	20	Ribeirinhos	Tráfico de Entorpecentes e Associação ao tráfico	16	Caruaru, Cupira, Catende e Belém de Maria
17	2014	set	5	Arcoverde IV	Tráfico de drogas	4	Arcoverde
18	2014	set	5	Frei Damião	Tráfico de drogas	14	Buíque
19	2014	set	10	Garoa	Tráfico de drogas, Tráfico de Armas, Associação para o tráfico e Homicídio	25	Olinda e Recife (Dois Unidos e Campo Grande)
20	2014	set	12	Gamela	Tráfico de drogas, Tráfico de Armas, Homicídio e Associação criminosa	21	Município de Gameleira, Jaboatão dos Guararapes e Santa Cruz do Capibaribe
21	2014	set	12	Gol de placa	Crimes do estatuto do torcedor, formação de quadrilha, dano ao patrimônio público e privado e rixa.	6	Recife e Jaboatão dos Guararapes.
22	2014	out	16	Grau dez	Tráfico de drogas, Associação para o tráfico, Comercialização de armas de fogo.	12	Recife e Olinda.
23	2014	out	16	Pombo Correio	Tráfico ilícito de entorpecentes e associação para o tráfico interestadual de entorpecentes	20	São José do Egito/PE, Tuparetama/PE, Santa Terezinha/PE, Ouro Velho/PB, Congo/PB e Pombal/PB
24	2014	out	17	Macapá	Homicídio, tráfico ilícito de entorpecentes, Associação para o tráfico, Associação criminosa e Roubo	14	Macaparana, São Vicente Ferrer e Machados/ PE
25	2014	out	29	Cosme e Damião	Trafico de drogas, Associação para o tráfico, Comercio ilegal de armas e Assalto	21	Olinda Igarassu e Goiana
26	2014	out	30	Casa 3	Trafico de drogas, Associação para o tráfico, Comercio ilegal de armas e Assalto	23	Surubim

27	2014	nov	11	Quatro Cantos	Tráfico de drogas, associação para o tráfico, roubo, homicídio	17	Recife, Olinda, Paulista e Camaragibe
28	2014	nov	13	Laços de sangue	Homicídio	5	Serra Talhada
29	2014	agos	6	Litoral	Homicídios, Roubos e porte ilegal de armas	3	Sirinhaem
30	2014	nov	27	Espora	Homicídios e Organização Criminosa	9	Belo Jardim/Sanharó/Pesqueira
31	2014	nov	27	Rédea curta	Homicídios e Organização Criminosa	5	Gravatá, Belo Jardim e Sanharó
32	2014	dez	3	Vendaval	Formação de quadrilha, Homicídio, Tráfico de Drogas, Comércio Ilegal de Armas de Fogo	32	Recife (Torrões, Mustardinha, Roda de Fogo, San Martin, Bongí, Prado e Estância)
33	2014	dez	4	Reincidência	Roubo e Formação de Quadrilha	14	Recife, Olinda, Cabo de Santo Agostinho e Ribeirão
34	2014	dez	9	Toque de Midas	tráfico de drogas, lavagem de dinheiro, falsidade documental, homicídio e tráfico de armas	15	Juazeiro da Bahia, Sobradinho e circunscrições vizinhas
35	2014	dez	17	Pedra Branca	Falsidade ideológica, organização criminosa, sonegação e corrupção de menores	10	Trindade, Ipubi e Araripina.
36	2014	dez	19	Guarita	Homicídio, Homicídio, Tráfico de drogas, porte ilegal de arma de fogo e crimes contra o patrimônio.	49	Abreu e Lima, Olinda, Paulista, Itamaracá e Recife (Santo Amaro)
37	2014	dez	23	Porto Seguro	Homicídios, Tráfico e Organização Criminosa	30	Barreiros
Total						776	

Ordem	Ano	Mês	Data	Nome	Modalidade Criminosa	Quant. Presos	Ambiente Operacional
1	2015	fev	11	Megapixel	Homicídio, porte ilegal de arma de fogo e formação de quadrilha	11	Ipupi/PE, Trindade/PE, Santa Cruz da Venerada/PE e Terezina/PI
2	2015	fev	12	Alphadog	Tráfico de drogas e associação para o tráfico	20	Moreno, Recife e João Pessoa
3	2015	mar	4	Poeta 2	Tráfico ilícito de entorpecentes e associação para o tráfico interestadual de entorpecentes, porte ilegal de arma de fogo e receptação	24	Afogados da Ingazeira/PE, Tabira/PE, Carnaíba/PE, Serra Talhada/PE, Custódia/PE, Salgueiro/PE e Verdejante/PE
4	2015	mar	5	Masmorra	Tráfico de drogas e associação para o tráfico	73	Recife, Olinda, Paulista e Jaboatão dos Guararapes
5	2015	mar	10	Camará	Roubo e Latrocínio	14	Camaragibe
6	2015	mar	12	Arremesso	Homicídio, Associação para o Tráfico e Tráfico Ilícito de Entorpecentes.	12	Recife e Jaboatão dos Guararapes
7	2015	abr	8	Suporte	Furto e Associação criminosa	3	Recife, Salvador/BA
8	2015	abr	9	Coliseu	Trafico de drogas e associação para o trafico, roubo e homicidio	16	Paulista e Jaboatão dos Guararapes
9	2015	abr	10	Prioridade	Homicídios, Tráfico de Drogas, Associação para o	13	Escada, Cabo, Caruaru, Delmiro Gouveia AL, Piranhas AL
10	2015	abr	16	Mercador	Fraudes em certames de interesse público (artigo 311 – A do CPB) e associação criminosa	11	Recife, Olinda, Paulista e Camaragibe
11	2015	abr	24	Metalha	Extorsão mediante sequestro, Homicídio tentado	6	São Paulo - SP

12	2015	mai	7	Paz no Sertão	Homicídio, Organização Criminosa	5	Jaboatão dos Guararapes, Serra Talhada, Salgueiro, Itacuruba, Mirandiba, São José do Belmonte, Princesa Izabel-PB e Juazeiro-BA
13	2015	mai	12	Oeste Seguro	Roubo e Tráfico de drogas e associação criminosa	9	Camaragibe, São Lourenço da Mata, Jaboatão dos Guararapes.
14	2015	jun	16	Redenção	Homicídio, Tráfico de drogas e Associação para o tráfico	20	Belo Jardim, Caruaru, Tacaimbó, São Bento do Una, Pesqueira, São Caetano e Arcoverde
15	2015	jun	17	Fronteiras	Homicídio, roubo, tráfico ilícito de entorpecentes e associação para o tráfico interestadual de entorpecentes, lavagem de dinheiro e corrupção de menores	27	Arapipina, Trindade, Salgueiro, Verdejante, Petrolina, Juazeiro/BA, Caridade/PI, Paulistana/PI, Salitre/CE e Juazeiro do Norte/CE
16	2015	jun	19	SAMPA	Homicídio, Tráfico e associação para o tráfico	21	Jaboatão, Olinda, Recife
17	2015	jun	19	Paz na serra	homicídios, tráfico de drogas, roubo, associação para o tráfico e organização criminosa	36	Gravatá, Chã Grande e Lagoa da Canoa/AL
18	2015	jun	30	Ilha	Homicídio, Tráfico e associação para o tráfico	10	Itamaracá, Igarassu
19	2015	jul	3	Recurso Nulo	Corrupção passiva; e, ativa	6	Recife, Olinda, Camaragibe
20	2015	jul	9	Vila Rica	Não	Não	Não
21	2015	ago	28	Fenix	Tráfico, associação, roubo e homicídio	54	Carpina, Caruaru e Lagoa do Carro
22	2015	set	3	Usura	Agiotagem, associação criminosa, extorsão e venda de munições	9	Recife, Paulista, Igarassu e Jaboatão dos Guararapes
23	2015	set	15	Enlace	Não	Não	Não

24	2015	out	15	Litoral Pacífico	Tráfico, Homicídio - 121, Associação Criminosa	15	Cabo de Santo Agostinho, Ipojuca, Jaboatão dos Guararapes e Sirinhaém
25	2015	out	28	Arquibancada	Associação Criminosa	12	Recife e RMR
26	2015	out	29	São Jorge	homicídio e Tráfico de drogas	10	Jaboatão dos guararapes
27	2015	nov	10	hipócrates	Corrupção, Tráfico de influência, Prevaricação e Organização criminosa	8	Caruaru, Recife, Agrestina, São Caetano, Altinho e Tacaimbó
28	2015	nov	13	Miami	Associação Criminosa, Estelionato, Furto mediante fraude e Falsidade ideológica	4	Recife e Jaboatão dos Guararapes
29	2015	nov	27	Boa Sorte	Tráfico ilícito de entorpecentes e associação para o tráfico de entorpecentes, porte ilegal de arma de fogo, receptação, roubo, associação criminosa e corrupção de menores	12	Arcoverde/PE, Pesqueira/PE, Buíque/PE, Venturosa/PE, Lajedo/PE e Caruaru/PE.
30	2015	dez	1	Princesa do Capibaribe	Não	Não	Não
31	2015	dez	18	Largar	Não	Não	Não
32	2015	dez	23	Alcatraz	Não	Não	Não
33	2015	dez	28	Cash	Estelionato, receptação, org criminosa, invasão disp. Informática, corrupção de menores	7	Recife
34	2015	dez	29	Caça Niquel	corrupção ativa, corrupção passiva, extorsão, exploração de jogos de azar, associação criminosa	Não	Recife, Olinda, Jaboatão dos Guararapes e Abreu e Lima
Total						468	

Ordem	Ano	Mês	Data	Nome	Modalidade Criminosa	Quant. Presos	Ambiente Operacional
1	2016	fev	25	Trilhas	Furto e receptação	6	Campina Grande
2	2016	mar	3	Avaxi	Associação criminosa, falsidade ideológica, utilização de documento falso e crimes contra a ordem econômica e a ordem tributária	0	Vitória de Santo Antão, Glória do Goitá, Ribeirão, Escada e Região Metropolitana do Recife
3	2016	mar	18	Matrix	Homicídio, Tráfico de Drogas, Associação para o tráfico, Roubos, Tráfico de armas	30	Carpina, Lagoa do Carro, Recife.
4	2016	mar	23	Jardim Pacifico	Tráfico e Associação para o tráfico	7	Recife e Olinda
5	2016	mar	23	Arreios da Lei	Homicídio, tráfico de entorpecentes, associação ao tráfico, roubo e furto de veículos, adulteração de sinal identificador de veículo, estelionatos e porte ilegal de arma de fogo	14	Caruaru e Bezerros
6	2016	abr	18	O Abre Alas	Extorsão, concussão, peculato	6	Recife, Olinda e Paulista
7	2016	abr	20	Mangue Vermelho	Tráfico de Drogas, Associação Criminosa, Comércio Ilegal de Arma de Fogo e Homicídio.	24	Recife, Olinda, Paulista, Itapissuma e Campo Grande (MS).
8	2016	abr	20	Desarticulação	Roubo e Associação criminosa 288, CP	8	Recife e RMR.
9	2016	abr	28	Litoral Norte 2	Tráfico de Drogas, Associação para o Tráfico	10	Recife, Olinda, Paulista e São Lourenço da Mata
10	2016	abr	29	Parajás	tráfico de drogas e associação voltada ao tráfico de entorpecentes	3	Abreu e Lima, Cabrobó e Limoeiro
11	2016	mai	6	Sem Limites	Estelionato	8	Recife, Jaboatão, Olinda

12	2016	mai	6	Capoeira	Extorção mediante sequestro, associação criminosa e tráfico.	8	Cajazeiras e Petrolina
13	2016	mai	20	São Sebastião	Tráfico de Drogas, Associação para o Tráfico e Porte Ilegal de Arma de Fogo	20	Limoeiro e Orocó
14	2016	mai	29	Ponto eletrônico	Associação Criminosa; Fraude em Concurso Público	15	Recife, Carpina e Nazaré da Mata
15	2016	mai	31	Paz no Sertão II	Não	1	Não
16	2016	jun	2	Tsunami	Emprego Irregular de Verba Pública, Associação Criminosa, Lavagem de Dinheiro.	12	Recife, Palmares, Catende, Quipapá, Altinho.
17	2016	jun	14	Sacrifício	Não	19	Não
18	2016	jul	13	Pente Fino 1	Organização criminosa, receptação e roubo	10	Recife, Olinda, Jaboatão, Cabo, Lajedo e Cachoeirinha
19	2016	jul	20	Hades	o tráfico de drogas, roubo, associação para o tráfico, homicídios e porte ilegal de arma de fogo	23	São José do Egito/PE, Itapetim/PE, Salgueiro/PE, Arcoverde e Limoeiro
20	2016	ago	4	Crate	Formação de quadrilha, roubo e tráfico de drogas	8	Recife, Paulista e Abreu e Lima.
21	2016	ago	12	spectrums	Peculato, Lavagem de Dinheiro e Associação Criminosa	8	Goiana/PE, João Pessoa/PB e Tibau do Sul/RN
22	2016	ago	17	Cidade Alta	Roubo, furtos e adulteração de veículos, Tráfico de drogas, associação para o tráfico.	17	Recife, Gravatá, Caruaru, Arcoverde, Sertânia e Maragogi/AL

23	2016	ago	18	Falcão	Tráfico, Extorsão, Associação Criminosa, Homicídio.	14	Camaragibe, Jaboatão dos Guararapes, Ribeirão e Caruaru
24	2016	ago	19	Celular	associação criminosa, furto qualificado, receptação, e roubo	5	Recife, Ilha de Itamaracá e Vitória de Santo Antão
25	2016	ago	19	Longa Manus	Emprego irregular de verbas públicas.	3	Catende, Palmares, Itamaracá e Recife.
26	2016	out	11	Cartão Vermelho	Tentativa de homicídio – 121 c/c 14, II, CP; Estatuto do Torcedor – art. 41-B – Provocação de tumulto; Rixa; Lesão Corporal Grave.	15	Piedade, Barro, Jaboatão, Iburá, Prazeres, Arruda, São José, Boa Vista.
27	2016	out	14	Caixa de Pandora	Peculato, Abandono de Cargo, Falsificação de Documento Público e Associação Criminosa.	3	Recife, Jaboatão, Ipojuca e Moreno
28	2016	out	19	Evasão	Tráfico de drogas	5	Itamaracá, Igarassu e Limoeiro
29	2016	nov	23	Coroa	Tráfico, Roubo, Homicídio.	24	São José da Coroa Grande, Caruaru e Porto Calvo/AL.
30	2016	nov	23	Caça Fantasma	Corrupção, falsificação de documentos públicos.	15	Carpina, Lagoa de Itaenga, Lagoa do Carro e outros da Mata Norte.
31	2016	nov	24	Katrina	Tráfico de drogas e associação para o tráfico.	16	Gravatá, Recife e Região Metropolitana.
32	2016	nov	25	Chapa Quente	Furto qualificado, associação criminosa	8	Recife
33	2016	Dez	1	Alcateia	tráfico de drogas, associação para o tráfico, homicídios e porte ilegal de arma de fogo	10	Petrolina/PE, Juazeiro/Casa Nova/BA e São Luís/MA.

34	2016	Dez	13	Aljube	Tráfico de drogas e associação para o tráfico	23	Recife, Camaragibe, Escada e Ipojuca
35	2016	dez	20	Pergamo	Não	10	Não
36	2016	Dez	21	Inconfidência	Tráfico de drogas, associação para o tráfico, roubo e homicídio	19	Recife, Camaragibe, Olinda e Jaboatão
37	2016	Des	21	Vox Populi	Não	25	Não
38	2016	Dez	22	Águia	homicídios, roubos, estelionato, tráfico de drogas, associação criminosa, corrupção de menores e lavagem de dinheiro.	20	Petrolina, Araripina, Trindade e Serra, Marcolândia, no Piauí e em Juazeiro no Norte, no Ceará
39	2016	Dez	22	Moenda	Tráfico de drogas, homicídio, associação para o tráfico	15	Paulista
40	2016	dez	22	Katrina 2º ato	Tráfico de drogas e associação para o tráfico	5	Gravatá, Recife e Região Metropolitana
41	2016	dez	27	IMHOTEP	Crimes contra a Administração Pública, Lei de Licitações e Falsidade Ideológica	4	Petrolina e Goiana
42	2016	dez	28	No limite	Associação criminosa, roubo, adulteração de veículo.	13	Recife, Camaragibe
43	2016	dez	29	Oásis	Crimes tributários, crimes de Estelionato, Falsidade Ideológica e Associação Criminosa.	3	Petrolina/PE e Juazeiro/BA
44	2016	Dez	29	Petardo	Organização criminosa, Explosivo, Associação para o tráfico, Planejamento de homicídio.	11	Recife, Olinda
Total						523	

Ordem	Ano	Mês	Data	Nome	Modalidade Criminosa	Quant. Presos	Ambiente Operacional
1	2017	jan	27	Sem Divisas	Organização Criminosa, Roubo Qualificado, Tentativa de Latrocínio, comércio e porte ilegal de armas de fogo, munições e explosivos, incêndios, explosões e Agências Bancárias, Dentre outros	16	Município de Caruaru (PE), Santa Cruz do Capibaribe (PE), Taquaritinga do Norte (PE), Jataúba (PE), Campina Grande (PB), Alcantil (PB) e Alagoa Grande (PB)
2	2017	fev	17	Praia Limpa	Homicídio, Tráfico de drogas, roubo	11	Rio Formoso, Tamandaré e Ipojuca
3	2017	fev	17	Profissão Perigo	Peculato e Associação criminosa. Desvio de Verbas Públicas.	4	Panelas
4	2017	mar	17	Comunheiro	Fraude a Licitações	3	Aliança, Carpina, Nazaré da Mata e Recife
5	2017	mar	31	Cartão de Crédito	Estelionato	4	Vitória de Santo Antão
6	2017	abr	4	Jundiá	Homicídio, Tráfico de drogas, roubo	38	Vicência, Carpina, Nazaré da Mata e Alto Taquari/MT
7	2017	abr	6	Ninho de Cobras	Tráfico de Drogas e Associação Criminosa	9	Buíque, Tupanatinga, Ibimirim, Arcoverde e Canhotinho
8	2017	abr	7	Tarrafa	HOMICÍDIO, TRÁFICO DE DROGAS, ROUBO, COMÉRCIO ILEGAL DE ARMA DE FOGO E ASSOCIAÇÃO CRIMINOSA.	24	Olinda, nos bairros de Peixinhos e Aguazinha
9	2017	abr	18	Escudo da Juventude	Homicídio, Tráfico de Drogas e Porte Ilegal de Armas de Fogo	25	Recife, Olinda e Paulista
10	2017	abr	20	Cães de Fu	ROUBO	3	Recife

11	2017	abr	27	Duas Rodas	Homicídio	3	Afogados da Ingazeira
12	2017	abr	27	Rapinante	Roubo, receptação qualificada, associação criminosa, tráfico, homicídio.	10	Olinda, Recife e Interior de PE.
13	2017	mai	5	CHACAL	Homicídio, Tráfico de Drogas e Associação para o Tráfico.	10	Recife (Várzea e Iputinga) e Camaragibe
14	2017	mai	5	IGARAPÉ	Roubo	6	Caruaru, Bonito, Camocim de São Félix
15	2017	mai	5	CONCEPTUS	Roubo Qualificado, Associação Criminosa e Porte Ilegal de Armas	6	Salgueiro, Cabrobó e Santa Maria da Boa Vista
16	2017	mai	18	Alcatéia 2	Tráfico de Drogas	2	Petrolina, Santa Maria da Boa Vista e Igarassu
17	2017	mai	19	Alcalóide	Tráfico de drogas e Associação para o Tráfico	12	Recife e Igarassu
18	2017	mai	22	Capitania	Organização Criminosa, Roubo, Explosão, Comércio de arma de fogo e munição, Adulteração e Roubo de Veículos	13	Santa Cruz do Capibaribe, Orobó, Bom Jardim, Caruaru, Surubim, Brejo do Cruz/PB, Alcantil/PB
19	2017	jun	2	Duas Caras	Extorsão mediante sequestro, extorsão e concussão	6	Recife, Olinda, Jaboatão e Paulista
20	2017	jun	2	Fraus	Concussão	6	Carpina
21	2017	jun	29	Adsumus	Corrupção pública, fraude a licitação, lavagem de dinheiro, organização criminosa. 10 COND. COERCITIVAS	0	João Alfredo, Recife, Surubim, bom jardim.
22	2017	jun	29	Pécora	Tráfico e Associação para o tráfico de drogas	6	Recife, Jaboatão e Paulista

23	2017	jul	5	Última cartada	Roubo e Furto de veículo automotor, receptação, adulteração de sinal	16	Limoeiro, Bom Jardim, Camaragibe, São Lourenço, Timbaúba, Paudalho, Belo Jardim, Bom Jardim, Surubim, Paulista
24	2017	jul	7	Carrapicho	Tráfico de drogas e associação para o tráfico	10	Recife, Jaboatão dos Guararapes, Itamaracá e Abreu e Lima.
25	2017	jul	13	Fonte carcere privado	Tráfico de drogas e associação para o tráfico	14	Recife e Camaragibe
26	2017	jul	21	Comunheiro II	Fraude em licitação e associação criminosa	8	Recife, Carpina, Olinda, São Lourenço da Mata, Lagoa do Carro, Igarassu, Condado, Buenos Aires
27	2017	JUL	27	Heavy Machine	ROUBO DE MAQUINAS PESADAS (CAMINHÕES E TRATORES)	6	PETROLINA
28	2017	ago	1	DURGA	Roubo a estabelecimentos bancários, Associação Criminosa, ORCRIM.	5	Recife, Jaboatão dos Guararapes, Camaragibe e Nova Odessa/SP.
29	2017	ago	15	Hostes	homicídio, milícia privada	10	Santa cruz do Capibaribe, Toritama, Caruaru e Recife
30	2017	ago	17	Novo Tempo	Homicídio, tentativa de homicídio, tráfico de drogas, organização criminosa, roubo qualificado, ameaça, violência, porte ilegal de arma de fogo	52	Timbaúba, Carpina, Goiana, Vitória de Santo Antão, Nazaré da Mata
31	2017	ago	18	Tríade	Homicídio, tentativa de homicídio, roubo qualificado, ameaça, violência, porte ilegal de arma de fogo	13	Caruaru
32	2017	ago	30	Estirpe	Associação Criminosa, posse ilegal de arma de fogo, homicídio qualificado.	4	Jaboatão dos Guararapes e Ipojuca
33	2017	set	13	Hestia	homicídios, tráfico de drogas, roubos, corrupção de menores e lavagem de dinheiro.	22	Recife, Goiana

34	2017	set	19	Destinos Cruzados	Crimes contra a ordem tributária, falsidade ideológica, estelionato, associação criminosa, receptação, corrupção ativa	8	1 MCC (arcoverde); 4 MP Pombos[5], 2 MCC Salgueiro, 1 MCC Bom Conselho, 3 MP Vitória de Santo Antão, 1 MP Jaboatão dos Guararapes.
35	2017	set	26	Tupinambá	Crimes do Decreto Lei 201/67. Só MBA.	0	Recife, Camaragibe, São Lourenço, Caruaru, Encruzilhada de São João.
36	2017	out	3	Garanhuns Verde	HOMICÍDIOS, TRÁFICO DE DROGAS, ASSOCIAÇÃO PARA O TRÁFICO DE DROGAS, ORGANIZAÇÃO CRIMINOSA, ROUBO, ADULTERAÇÃO DE SINAIS IDENTIFICADORES DE VEÍCULO AUTOMOTOR	26	Garanhuns
37	2017	out	20	Cacique	Tráfico de drogas, associação para o tráfico, homicídios e roubo a coletivos	14	Recife e Camaragibe
38	2017	out	24	Cerca Trova	Homicídio, Tráfico de drogas, Comércio ilegal de arma de fogo, Roubo, Roubo a transporte público	17	Paulista
39	2017	out	24	Novanta	Homicídio, Tráfico de drogas, Comércio ilegal de arma de fogo, Roubo, Roubo a transporte público	10	Paulista, Olinda e Recife
40	2017	out	24	Settanta	Homicídio, Tráfico de drogas, Comércio ilegal de arma de fogo, Roubo, Roubo a transporte público	13	Paulista e Olinda
41	2017	out	27	Samidarish	Art. 90 da lei de licitações, Organização criminosa, lavagem de dinheiro.	38	Carpina, Buenos Aires, Paudalho, Limoeiro, Recife, Aliança e Paulista.
42	2017	out	31	Tegúrio	Homicídio, Tráfico de drogas, comércio ilegal de arma de fogo, associação para o tráfico, tortura	30	Santo Amaro, Recife Antigo, Brejo da Guabiraba, Varadouro, Paratibe e Camaragibe
Total						533	
TOTAL GERAL DE OPERAÇÕES (AGO/2007 A OUT/2017)							282
TOTAL GERAL DE PRESOS (AGO/2007 A OUT/2017)							4.565

APÊNDICE B – ARTIGO CIENTÍFICO

Artigo científico elaborado pelo autor deste documento sobre a dissertação de mestrado do mesmo que teve como projeto a criação de uma Ferramenta de Gerenciamento de Riscos e Vulnerabilidade em Artefatos de Uso Restrito à Atividade de Segurança Pública. A referida ferramenta foi nominada nesta tese de doutorado como “Ferramenta Bússola”.

DESIGN COMO FERRAMENTA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS E VULNERABILIDADES PARA ARTEFATOS DE SEGURANÇA PÚBLICA.

Sérgio Ximenes da Silva.

Programa de Pós-graduação em Design da Universidade Federal de Pernambuco, Brasil.

Resumo. É na interação do homem com o ambiente, levando-se em consideração todos os objetos naturais ou não, que o design está focado. Porém, a relação entre quantidade e qualidade do que é produzido e seus processos de criação nem sempre trazem as respostas desejadas para o usuário final. O objetivo deste trabalho é desenvolver uma ferramenta projetual que possa contribuir com metodologias em design para avaliação de segurança de artefatos de uso restrito na atividade de Segurança Pública, através do Gerenciamento de Riscos e Vulnerabilidades. Buscou-se a inserção dos conhecimentos de um especialista na área em questão, trabalhando os riscos e vulnerabilidades presentes, para obter um artefato o mais adequado possível à demanda proposta. O processo de adequação e escolha de artefatos é permeado por tantos fatores que só podem ser equiparados, em número, à quantidade de combinações possíveis entre peças de um tabuleiro de xadrez. Daí, a importância de se produzir uma escala de valores através de uma ferramenta racional e prática.

Palavras-chave: Design. Usuário final. Metodologias em Design. Segurança de Artefatos. Segurança Pública. Riscos. Vulnerabilidades. Escala de Valores.

Abstract. It is in man's interaction with the environment, taking into account all natural objects or not, the design is focused. However, the relationship between quantity and quality of what is produced and its creative processes do not always bring the desired responses for the end user. The objective of this work is to develop a project tool that can contribute in design methodologies for safety assessment of artifacts for restricted use in the activity of Public Safety through Risk Management and Vulnerability. Sought the insertion of the knowledge of an expert in the subject area working the risks and vulnerabilities present to get an artifact the best possible demand draft. The process of adaptation and selection of artifacts is permeated by so many factors that can only be matched in number to the number of possible combinations of pieces of a chessboard. Hence the importance of producing a range of values through a rational and practical tool.

Key-words: Design. End User. Design methodologies. Security Artifacts. Public Safety. Risks. Vulnerabilities. Values Scale.

1 Introdução

O ambiente como um todo, é modificado constantemente pelo homem, e isso é feito devido a necessidade de adaptação do meio em que vive para as condições de desenvolvimento do ser humano.

A adaptação de necessidades e aspirações não é feita de qualquer maneira, ao bel prazer de cada Designer, ela segue procedimentos próprios que são tabulados em metodologias devidamente desenvolvidas por diferentes autores.

Em termos gerais, considerando as metodologias de Cross, Roosenburg, Archer, Jones, Gero, Lobach, Briggs, Burdek, dentre outras, observa-se que suas etapas e técnicas de projeto agrupam-se basicamente nas 4 fases abaixo destacadas (VASCONCELOS & NEVES, 2009).

- Exploração do Problema;
- Geração e Seleção de Alternativas;
- Avaliação de Artefatos (“Avaliação de Alternativas”; “Avaliação de Protótipos”);
- Apresentação da Solução.

As necessidades do homem moderno estão paltadas, normalmente, em consonância com o desenvolvimento de suas atividades profissionais e particulares, suas relações familiares, lazer, prática de esportes, ou seja, não necessariamente com questões de segurança, de garantia de vida contra ataques diretos e indiretos à sua existência, pois, para garantir isso existe a presença do estado, que tem a obrigação de assegurar aos cidadãos uma vida digna e segura.

O artigo 1º da Constituição Federal de 1988, em seu parágrafo único, expressa: “todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta constituição”. O artigo em questão distingue titularidade de exercício de poder, exemplificando que o titular do poder é o povo, porém o exercício desse poder, dá-se através dos representantes do povo, no sentido da consagração de um Estado Democrático de Direito e, portanto, de soberania popular. É, justamente por isso, que temos um ramo diferenciado de necessidades e aspirações que deve ser trabalhado com atenção redobrada, o advindo da Atividade de Segurança Pública, pois é ele que, nos dias atuais, é responsável pela manutenção

da paz e da resolução das lides, participando de forma direta em combates de vida ou morte.

Através da abertura de mercado e do avanço tecnológico, novas modalidades delitivas vão surgindo, demandando dessa maneira, um aprimoramento por parte do poder público, no sentido de sua contenção. As organizações criminosas, devido a sua estrutura, agem nas mais variadas facetas do crime e são responsáveis por geração de fortuna, aliciamento de pessoas, corrupção, vínculos com o governo, terceirização de atividades e uso de tecnologia.

É dentro desse quadro que deve atuar o profissional de design, buscando atender as mais rígidas necessidades advindas do Setor de Segurança Pública, de modo a atender não apenas à produção em larga escala que uniformiza os usuários finais como se fossem todos iguais, mas trazendo à tona conceitos e procedimentos que permitam a exteriorização das necessidades cada vez mais específicas do usuário final, que deve ser tratado como sendo único.

Daí surge uma nova necessidade dentro do processo de design: a utilização do conhecimento de especialistas na fase de levantamento de dados, buscando elencar as principais características, tendo como resultado um escalonamento de valores que devem ser priorizados para obtenção de resultados mais específicos e adequados à demanda advinda da atividade de segurança pública.

Esta pesquisa busca obter um aspecto da percepção visual do espaço real do Estado de Pernambuco / Brasil, no tocante aos equipamentos de uso individual na atividade de segurança pública, com foco nas viaturas policiais. Trabalhando a ausência de metodologia própria de análise para a escolha, aquisição e distribuição destes, analisando-os sobre diferentes perspectivas através de pesquisas diretas com os usuários e filmagens e fotos de situações de uso. Os equipamentos são utilizados em diversos ambientes operacionais que apresentam o menor e o maior risco para o policial. Entendendo “risco” como possibilidade de ocorrência de um evento que venha ocasionar maior ou menor dano físico. Aspectos como ergonomia, usabilidade e responsabilidade legal serão abordados.

2 Referencial Teórico

Design não refere apenas à aparência estética de produtos, ele está voltado para o bem estar da vida das pessoas.

Há especialidades, as mais diferentes quanto ao gênero design: design de interiores, de moda, da indústria etc. Outra especialidade bem relevante é a do Design de Viaturas, conceito apresentado pelo português Donato Nappo e Stefania Vairelli em seu livro “Design de Viaturas”: “É o estudo da evolução formal e estética dos veículos automóveis, desde as suas origens até aos nossos dias. É uma narração cronológica que antecede e atravessa o mundo do transporte sobre rodas para se juntar àqueles que, com o seu engenho, conseguiram fazer história ao determinar as evoluções e etapas mais significativas em todo o mundo”.

“O Designer enxerga como um problema tudo aquilo que prejudica ou impede a experiência (emocional, cognitiva, estética) e o bem-estar na vida das pessoas (considerando todos os aspectos da vida, como trabalho, lazer, relacionamentos, cultura etc.). Isso faz com que sua principal tarefa seja identificar problemas e gerar soluções”. (Maurício Viana et al.).

Para Maurício, o Designer tem que compreender a diversidade dos problemas que afetam o bem-estar das pessoas. É através desse “mapeamento” de cultura, dos contextos, das experiências pessoais e dos processos na vida dos indivíduos que o designer passa a ter uma visão mais completa. Identificando as causas e consequências de modo integrado, o Designer conceberá soluções mais adequadas. Segurança pública, por outro lado é um conceito atrelado à previsão legal de Segurança, devidamente alocado na Carta Magna, nossa Constituição Federal de 1988, no artigo 6º relativo aos direitos sociais, conjuntamente a educação, saúde, trabalho, moradia, lazer, previdência social, proteção à maternidade e à infância bem como a assistência aos desamparados.

A Constituição Federal de 1988 caracteriza “segurança” como “dever do Estado” e como “direito e responsabilidade de todos”, devendo ser exercida para a “preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio”. Estabelece ainda os órgãos responsáveis pela segurança pública: a Polícia Federal, a Polícia Rodoviária Federal, a Polícia Ferroviária Federal, as polícias civis estaduais, as polícias militares e os corpos de bombeiros.

“Paralelo às garantias que competem ao Estado, o conceito de segurança pública é amplo, não se limitando à política do combate à criminalidade e nem se restringindo à atividade policial. A segurança pública enquanto atividade desenvolvida pelo Estado é responsável por empreender ações de repressão e oferecer estímulos ativos para que os cidadãos possam conviver, trabalhar, produzir e se divertir, protegendo-os dos

riscos a que estão expostos. As instituições responsáveis por essa atividade atuam no sentido de inibir, neutralizar ou reprimir a prática de atos socialmente reprováveis, assegurando a proteção coletiva e, por extensão, dos bens e serviços.” (Emerson Clayton Rosa Santos).

À luz do princípio da Dignidade da Pessoa Humana que norteia o conceito de segurança pública, versa o renomado operador de direito Rogério Greco: “Até o mais vil, o homem mais detestável, o criminoso mais frio e cruel é portador desse valor”.

Tal princípio encontra seu conceito nas palavras de Ingo Wolfgang Sarlet: “A qualidade intrínseca e distintiva de cada ser humano que o faz mercedor do mesmo respeito e consideração por parte do Estado e da comunidade, implicando, neste sentido, um complexo de direitos e deveres fundamentais que assegurem a pessoa tanto contra todo e qualquer ato de cunho degradante e desumano, como venham a lhe garantir as condições existenciais mínimas para uma vida saudável, além de propiciar e promover sua participação ativa e corresponsável nos destinos da própria existência e da vida em comunhão com os demais seres humanos”.

Fica claro que em ambos os conceitos (design e segurança pública) há um fator comum: a pluralidade de disciplinas e temas correlatos que atuam como autômatos em uma linha de montagem, na qual cada um dos conceitos e disciplinas é responsável por uma parcela do todo e sobre o qual exercem influência direta no resultado final caso sejam relegados ao esquecimento. Requerendo assim, não uma atenção especial, mas, justa, na medida certa em que couber a cada fator.

É, nessa pluralidade, que se faz presente o design como um elemento de criação, adaptação e ligação de artefatos às necessidades específicas dos usuários responsáveis pela prática da atividade de segurança pública, tem-se aí o Design de Segurança Pública.

Através do Designer de Segurança Pública ter-se-ão desenvolvidas potencialidades adormecidas pela falta de dedicação e conhecimento.

3 Metodologia da Pesquisa

Entendendo-se “metodologia” como: o estudo dos métodos, técnicas e ferramentas e de suas aplicações à definição, organização e solução de problemas teóricos e práticos (BOMFIM, 1995), tem-se a exemplificação da necessidade da correta

estruturação metodológica da pesquisa e de sua aplicação na execução do trabalho científico.

As metodologias de Design se iniciaram no começo da década de 60 e foram sendo propostas de maneiras tão diferentes que surgiram vários modelos de classificação de metodologias.

A Ferramenta de Gerenciamento de Riscos e Vulnerabilidades proposta tem seu início com a avaliação direta de um especialista na área em questão (como o usuário final, por exemplo, os policiais que utilizam constantemente as viaturas em situações diversas).

Primeiro devem ser elencados os riscos e vulnerabilidades presentes, depois, estes devem ser explicados, escalonados e subdivididos em grupos por funcionalidade e relevância.

A partir daí aplica-se a Escala Likert e a tabela GUT. Ao final deve ser feito um cruzamento entre a Escala Likert e a Tabela GUT aplicando as marcações mais relevantes na Tabela de Valores Escalonados.

Daí ter-se-á uma Guide Line por funcionalidade dos aspectos relativos a riscos e vulnerabilidades tidos como mais importantes para serem trabalhados. Com isso atinge-se o objetivo principal: obter um artefato o mais adequado possível à demanda proposta inicialmente.

Questões sobre viabilidade financeira e temporal devem ser tratadas sob uma análise secundária, pois, implicam em questões técnicas e administrativas.

Alguns tópicos elencados nas guide lines são específicos para viaturas policiais e só, uma vez que são o foco do presente estudo de caso. O fato de a Ferramenta de Gerenciamento de Riscos e Vulnerabilidades poder ser utilizada em qualquer artefato de segurança pública refere que sejam elencados novos riscos e vulnerabilidades presentes nesses outros artefatos que precisem ser avaliados. Isso deve ser feito com a utilização do conhecimento de outro especialista na área relativa a esse outro objeto a ser avaliado. A lista de riscos e vulnerabilidades é variável a depender do artefato a ser avaliado. Por exemplo, se o objeto for um prédio como CAC – Centro de Artes e Comunicação da UFPE e a demanda for relativa a segurança orgânica, através da ferramenta pode-se elencar os riscos e vulnerabilidades presentes através do conhecimento de especialistas em segurança e de usuários finais, e, além de determinar quais os principais valores a serem trabalhados, pode-se escaloná-los e

diferenciá-los, por exemplo, sobre saber se os discentes correm mais riscos que os docentes, etc.

3.1 Desenvolvimento da ferramenta através do Estudo de Caso.

3.1.1 Mapa de Situação de Riscos e vulnerabilidades.

Utilizando-se como estudo de caso as viaturas policiais, num primeiro momento devem-se elencar os riscos e vulnerabilidades e listá-los num Mapa de Situação de Riscos e Vulnerabilidades. Os riscos e vulnerabilidades elencados devem estar relacionados ao desempenho da atividade que se quer estudar. Eles devem estar divididos em grupos por afinidade. Entenda-se afinidade como características semelhantes que individualizam previamente os riscos e vulnerabilidades relacionados, podendo relacionar itens justamente por não se encaixarem em nenhum outro grupo existente. A subdivisão em grupos possibilita uma facilidade de observação e quantificação quando da aplicação das próximas etapas da ferramenta. Nesta etapa de aplicação da ferramenta, foram identificados, no estudo de caso, seis grupos diferentes que apresentam componentes interligados por funcionalidade tais como proteção contra ameaças externas ou ainda disponibilidade de local adequado para alocação de artefatos ou possibilidade de interferência no espaço para movimentação.

Mapa de Situação de Riscos e Vulnerabilidades Presentes no Uso de Viaturas.		
Grupos por afinidade.	Nº de ordem dos requisitos.	Riscos e Vulnerabilidades
Grupo 1	1	Compartimento humanizado para transporte de detidos.
	2	Rádios Comunicadores.
Grupo 2	3	Faróis extras para iluminação lateral e luzes de identificação.
	4	Tipo de sirene utilizada.
	5	Cores utilizadas nos sistemas de sinalização.
	6	Angulação do sistema de sinalização.

	7	Flash utilizado nos sistemas de sinalização.
	8	Localização das sirenes na parte frontal das viaturas.
	9	Iluminação do painel de acionamento da sirene e luzes sinalizadoras (é ineficiente, confuso e não há padronização, o que dificulta o acesso).
	10	Impacto visual da parte externa da viatura - cores, disposição e tipos das logomarcas, etc.
Grupo 3	11	Espaço para movimentação interna.
	12	Facilidade de desembarque.
	13	Facilidade de embarque.
	14	Espaço para movimentação portando coldres e equipamentos táticos.
	15	Restrição de movimento corpóreo lateral para defesa em caso de ataque.
	16	4 portas para embarque e desembarque
	17	Cinto de segurança quanto à restrição de movimento corporal.
	18	Cinto de segurança quanto à proteção contra impacto.
	19	Trava do cinto de segurança.
	20	Posicionamento dos bancos.
	21	Anatomia dos bancos.
	22	Tipo de material dos bancos.
	23	Encosto de cabeça
	24	Espaço quanto à altura do teto.
	25	Distância do para-brisa para o início do painel.
	26	Sedan
	27	Air Bag
Grupo 4	28	Câmeras filmadoras.
	29	Computadores de bordo.
	30	Computadores internos para acesso à sistemas.
	31	GPS Veicular.
	32	Sensor de estacionamento.
Grupo 5	33	Altura da porta em relação ao teto.
	34	Altura da base do veículo em relação ao solo.
	35	Artefatos para apoio corporal (gancho no teto para apoiar a mão, design do banco, dos tapetes, do painel, etc)
	36	Locais para alocação de outros artefatos.
	37	Local adequado para o transporte de armas de fogo.
	38	Localização das travas das portas.
	39	Formato da trava das portas.
	40	Ângulo de abertura das portas.
	41	Rebaixamento total dos vidros.
	42	Vidro traseiro sem repartição.

	43	Vidros elétricos.
	44	Vidros elétricos com mecanismo de descida automático dos vidros elétricos sem precisar ficar segurando botão acionador.
	45	Visibilidade.
	46	Dimensões do retrovisor.
Grupo 6	47	Blindagem veicular.
	48	Ar Condicionado.
	49	Direção regulável.
	50	Direção hidráulica.
	51	Câmbio automático.
	52	Tração 4x4
	53	Estabilidade (dirigibilidade).
	54	Sistema de amortecedores.
	55	Dimensões e tipo de pneu.
	56	Potência do motor.

Quadro1 - Mapa de Situação de Riscos e Vulnerabilidades Presentes no Uso de Viaturas. Fonte: O Autor (2013).

Após a confecção da lista de riscos e vulnerabilidades, todos os fatores devem ser exemplificados um a um conforme alguns exemplos abaixo:

(1) Compartimento humanizado para transporte de detidos.

É o que costuma-se chamar de “xadrez” na viatura, só que devidamente adaptado. Ao invés de transportar os presos e detidos na mala do veículo ou no banco de trás sem qualquer estrutura para contenção que não seja apenas as algemas, os presos podem ser transportados com segurança (tanto para eles mesmos quanto para os policiais que o estiverem conduzindo). Em um caso ocorrido no ano de 2005, dois policiais transportavam um preso no banco de trás devidamente algemado para trás quando pararam em uma residência para pegar os documentos do preso. Enquanto um policial estava fora da viatura, o preso passou as mãos algemadas por trás das pernas e pegou a pistola do policial que estava na frente no banco do motorista. Após muita luta entre os dois o policial conseguiu reaver a pistola dele e conteve o preso. Por pouco não perdeu a vida. Sem contar nos casos em que ocorrem acidentes com a viatura e que neles o preso que estiver na mala, provavelmente será atingido fortemente.

(8) Localização das sirenes na parte frontal das viaturas.

Em uma viatura policial, seja caracterizada ou descaracterizada, é necessária a presença de equipamentos que sinalizem a sua presença para transeuntes e até mesmo suspeitos quando necessário.

Nas viaturas descaracterizadas faz-se necessário o uso desses equipamentos de forma dissimulada e que permita seu rápido acionamento com a mesma eficácia dos colocados em viaturas descaracterizadas.

Quando as sirenes são instaladas na parte superior da viatura, ao serem acionadas impedem a comunicação no interior da viatura. Já quando instaladas na parte dianteira não interferem na comunicação dos tripulantes.

3.1.2 Escala Likert.

É um tipo de escala de resposta psicométrica usada habitualmente em questionários. O questionário é então codificado e o escore total é calculado para a usabilidade do produto.

Para tanto se considerarão os riscos e vulnerabilidades relacionados a uma viatura policial, devidamente elencados na etapa anterior de desenvolvimento da ferramenta. Cada aspecto será avaliado de acordo com o que o usuário entende ser mais ou menos importante para a manutenção da vida. Após a quantificação dessa percepção de importância serão destacados os aspectos tidos como mais significantes a serem trabalhados e tidos como indispensáveis no trato diário. Tais aspectos marcados com pontuação nível 5 serão relacionados com as marcações posteriores da ferramenta GUT a ser desenvolvida no próximo passo do gerenciamento de riscos e vulnerabilidades.

O quadro com esta etapa está disponível no projeto completo (Quadro 7 - Gradação do nível de risco e vulnerabilidade através da Escala Likert. Fonte: O Autor (2013)).

3.1.3 Ferramenta G.U.T.

A ferramenta **G.U.T** tem como função priorizar ações ou atividades a serem realizadas durante o processo de melhoria, selecionando variáveis de um projeto.

G.U.T (Gravidade, Urgência e Tendência) é umas das ferramentas que podemos aplicar a qualquer momento de forma direta através da avaliação de 3 fatores. Primeiramente devemos relacionar os itens que serão priorizados em uma tabela, considerando os fatores Gravidade, Urgência e Tendência.

Nível de Gravidade - A Gravidade representa o dano ou prejuízo que a situação acarreta. Portanto devemos considerar 5 níveis de avaliação.

Nível de urgência - A urgência representa o tempo de que se dispõe para resolver a questão e responde por duas categorias de tempo: Quantidade e Qualidade.

- Quantidade é a disponibilidade do tempo relacionado ao prazo.
- Qualidade é a disponibilidade do tempo relacionada à oportunidade do momento.

Portanto devemos seguir o mesmo conceito de avaliação do item anterior e aplicar o método de avaliação sobre 5 níveis.

Nível de Tendência - A tendência representa o que poderá acontecer se nada for feito a respeito, neste caso responde pelos aspectos ou fatores mais desvantajosos da situação, seguindo também sua avaliação através de 5 níveis. O quadro com esta etapa está disponível no projeto completo (Quadro 13 - Requisitos a serem priorizados através da ferramenta G.U.T. Fonte: O Autor (2013)).

3.1.4 Análises de Dados.

Nesta etapa é feito um cruzamento entre os riscos e vulnerabilidades marcados como mais significantes na Escala Likert e na ferramenta GUT. Apartir de tal cruzamento terse-á uma estratificação real dos aspectos tidos como mais importantes o que possibilitará uma concentração de valores que resultará em uma Guide Line de Escalonamento de valores prioritários quando da avaliação da qualidade de uma viatura policial a ser trabalhada na etapa seguinte do gerenciamento de riscos e vulnerabilidades.

O quadro com esta etapa está disponível no projeto completo (Quadro 14 – Análise de dados. Fonte: O Autor (2013)).

4. Resultados

4.1 Guide Line de Escalonamento de Valores Prioritários quando da avaliação de qualidade de uma viatura policial.

Seguindo a metodologia proposta ter-se-á como resultado uma Guide Line com uma lista de valores considerados prioritários quando da avaliação do nível de qualidade de uma viatura policial (objeto trabalhado como estudo de caso). O resultado é realista quanto às necessidades do objeto demandado, pois, parte de observações feitas por um especialista na área e segue um processo lógico de desenvolvimento e correlação de dados. O modelo proposto não é restrito a viaturas policiais, mas, pode ser utilizado para outros artefatos.

Segue parte da guide line final resultante da aplicação da ferramenta.

Guide Line de Escalonamento de Valores Prioritários quando da avaliação de qualidade de uma viatura policial.		
Grupos por afinidade.	Nº de ordem dos requisitos.	Riscos e Vulnerabilidades.
Grupo 1	1	Compartimento humanizado para transporte de detidos.

O quadro com esta etapa está disponível no projeto completo (Quadro 15 - Guide Line de Escalonamento de Valores Prioritários quando da avaliação de qualidade de uma viatura policial. Fonte: O Autor (2013)).

Os Riscos e vulnerabilidades elencados na guide line final acima, resultante da aplicação da ferramenta de gerenciamento, são os que devem ser analisados quando da avaliação do nível de adequação de uma viatura policial à atividade pretendida. Eles devem embasar a decisão final sobre a resposta à demanda de viaturas policiais servindo de guias para definição dos artefatos a serem trabalhados prioritariamente uma vez que foram definidos como mais importantes tomando-se por base o conhecimento de especialistas na área.

5. Conclusão

5.1 Considerações Iniciais.

Não foi encontrada nenhuma metodologia de avaliação da eficácia de equipamentos de uso restrito na atividade de segurança pública que leve em conta o conhecimento de especialistas na fase de levantamento de dados no processo de design. De certa forma ocorre a submissão metodológica ao empirismo.

Não foi verificada a existência de um processo de individualização dos equipamentos visando adequá-los ao profissional e com isso diminuir a possibilidade de falha no desempenho de suas atividades.

5.2 Quanto ao respeito aos Objetivos deste estudo.

Os riscos e vulnerabilidades demonstraram ser um eficiente meio de desenvolvimento para a aplicabilidade da ferramenta de gerenciamento para intervenções em artefatos de uso restrito na atividade de segurança pública, mais especificamente nas viaturas policiais.

Os processos metodológicos do Design são beneficiados com a inclusão do conhecimento de especialistas na etapa de desenvolvimento do produto, do contrário, pode acarretar em déficit de segurança do produto final.

A transferência de conhecimentos de especialistas na forma de guide lines para o processo de design demonstrou ser de suma importância para a correta intervenção do designer, ou, ao menos para uma intervenção mais adequada aprimorando a concepção de artefatos.

5.3 Contribuições para o design.

As metodologias de design, normalmente não inserem na fase de coleta de dados, o conhecimento de especialistas sobre o assunto que se quer tratar.

No tocante às viaturas policiais, os procedimentos alocados são dispostos de forma empírica, ficando os estudos e processos de avaliação restritos às metodologias dos fabricantes que são voltadas para o consumidor comum. Com a ferramenta proposta, há um fortalecimento para o designer no tocante ao processo de criação e

desenvolvimento de artefatos voltados para a atividade de segurança pública, facilitando e reforçando o desenvolvimento da atividade deste profissional.

5.4 Recomendações para Trabalhos Futuros.

Devido a dinamicidade do tema trabalhado, aspectos relevantes necessitam de desdobramentos posteriores podendo vir a tornar-se parte de um todo diferenciado compondo importantes modificações procedimentais na atividade de segurança pública.

Sugere-se para o desenvolvimento de trabalhos futuros que sejam trabalhados aspectos como:

- O estabelecimento de NBR – Norma Brasileira de Regulamentação acerca de aspectos específicos em viaturas policiais como por exemplo o controle de sirenes, iluminação indicativa e rádio.
- A criação de uma metodologia específica, voltada para a avaliação de artefatos de uso restrito na atividade de segurança pública.
- A expansão do estudo de caso realizando aplicações e comparativos com instituições de segurança pública em outros países desenvolvidos como por exemplo os Estados Unidos da América, a Suíça e a Inglaterra.
- Testar a ferramenta em equipamentos que não sejam relativos à atividade de segurança pública.

5.5 Considerações Finais.

Há investimentos atualmente, na segurança pública do Estado de Pernambuco / Brasil, no que refere à aquisição de equipamentos de última geração como é o caso de uma câmera termal para utilização em helicópteros, os caminhões do Centro Integrado de Controle e Comando utilizado na Copa das Confederações em 2013 e posteriormente a ser utilizado na Copa do Mundo de futebol em 2014, o robô anti-bombas totalmente automatizado, veículos especiais utilizados em unidades táticas, embarcações e helicópteros, porém, no que refere a viaturas policiais, de uma maneira geral, ocorre a submissão ao empirismo no tocante às adaptações necessárias, que não são paltadas em ferramenta metodológica própria.

A ferramenta proposta propicia uma alocação mais precisa de esforços e recursos resultando em economia temporal e propiciando uma melhor adaptação dos artefatos ao usuário, tal como deve ser, admitindo-se uma interação onde o usuário tenha que adequar-se o mínimo possível ao artefato para sobreviver aos riscos presentes no meio ambiente laboral.

Constatou-se a inexistência de estudos aprofundados sobre causas que acarretaram incidentes com equipamentos de segurança pública.

Para a atividade de segurança pública, conforto e segurança são interdependentes e o elo de ligação é o design. O processo de adequação e escolha de artefatos é permeado por tantos fatores que só podem ser equiparados em número à quantidade de combinações possíveis entre peças de um tabuleiro de xadrez. Daí a importância de se produzir uma escala de valores artavés de uma ferramenta racional e prática que venha a auxiliar no desenvolvimento de artefatos mais seguros.

Referências

- BERTOCCHI, MARCELO. Segurança veicular. São Paulo: O Autor, 2005.
- BÜRDECK, BERNHARD E. História, teoria e prática do design de produtos. Tradução
- CORREIA, W. F. M. ; SOARES, M. M. (2007) Segurança do produto: uma investigação na usabilidade de produtos de consumo. Estudos em Design, v. 15, p. 15-26.
- IKHEDA, TOSHIAKI. Descrição de itens de segurança veicular passiva e recomendações de seu uso adequado, na condição de ocupante de um veículo automotivo. São Caetano do Sul, SP; CEUN-EEM, 2012. Monografia – Pós-Graduação em Engenharia automotiva. Centro Universitário do Instituto Mauá de Tecnologia, São Caetano do Sul, SP.
- JUNIOR, CELSO MOREIRA FERRO. A inteligência e a gestão da informação policial – conceitos, técnicas e tecnologias definidos pela experiência profissional e acadêmica. Brasília: Fortium, 2008.
- LÖBACH, BERND. Desenho Industrial: bases para a configuração de produtos industriais.
- NAPPO, DONATO; VAIRELLI, STEFANIA. Design de Viaturas – a evolução do design dos veículos de estrada. Tradução Silvia Steiner, Lisboa. Casal do Marco: Lisma, 2006.
- NOGUEIRA, PAULO LÚCIO, 1930. Delitos do Automóvel. 5ª ed. São Paulo: Saraiva, 1988.
- NORMAN, DONALD A. O design do futuro; tradução de Talita Rodrigues. Rio de Janeiro: Rocco, 2010.
- SCHMID, ALOÍSIO LEONI. A Ideia de Conforto. Paraná: UFPR, 2005. 340p.
- SOARES, M. M. (2000). Design Participativo: uma experiência em Design Centrado no Usuário. P&D Design. Novo Hamburgo, RGS.

VASCONCELOS, LUIZ A. L. Uma Investigação em Metodologias de Design. Recife, 2009. Monografia (Graduação) – Universidade Federal de Pernambuco / Departamento de Design.

VIEIRA, JOSÉ LUIZ. A história do automóvel: da invasão asiática aos dias atuais, volume 5. São Paulo: Alaúde Editorial, 2010 (Coleção a história do automóvel).